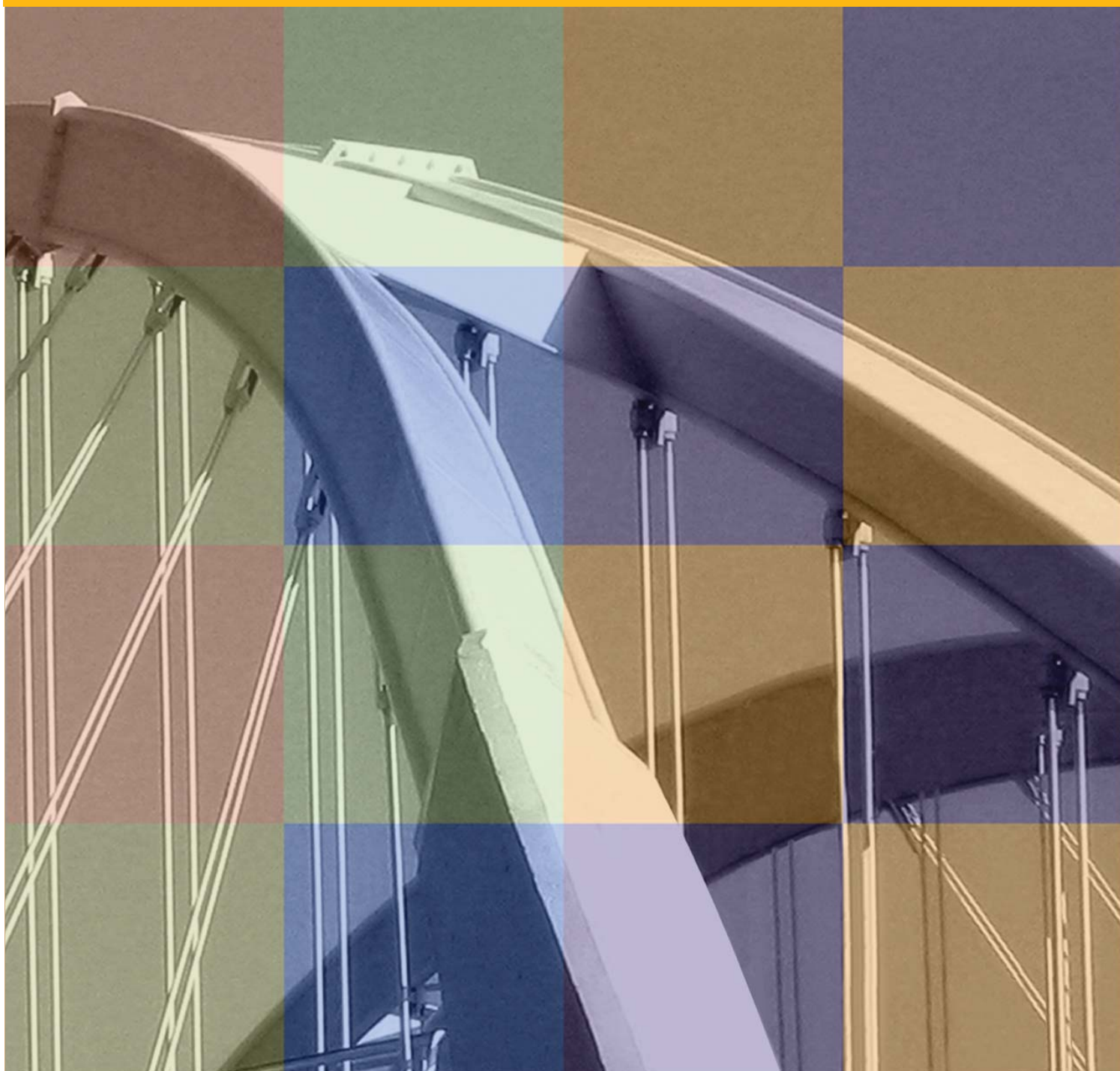


Dictamen 34.2010

sobre el Projecte de decret pel qual
es regula l'Oficina del Contribuent.



Dictamen 34.2010

sobre el Projecte de decret pel qual es regula
l'Oficina del Contribuent.

Índex

DICTAMEN 34/2010 sobre el Projecte de decret pel qual es regula l'Oficina del Contribuent.....	2
--	---

DICTAMEN 34/2010 sobre el Projecte de decret pel qual es regula l'Oficina del Contribuent.

Atenent les competències atribuïdes al Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya per l'article 72.2 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya i la Llei 7/2005, de 8 de juny, el Ple del Consell de Treball, Econòmic i Social, en la sessió extraordinària del dia 19 de juliol de 2010, aprova el següent

DICTAMEN

I. ANTECEDENTS

En data 28 de juny de 2010 va tenir entrada al Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya un escrit tramès pel conseller d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya en el qual sol·licitava l'emissió del dictamen de caràcter preceptiu, previ a la seva tramitació, del Projecte de decret pel qual es regula l'Oficina del Contribuent.

El Projecte de decret es va acompanyar d'una memòria justificativa i d'una memòria econòmica.

La Comissió d'Economia i Fiscalitat i Unió Europea es va reunir el dia 15 de juliol i va elaborar la Proposta de dictamen.

II. CONTINGUT

El Projecte de decret consta d'un preàmbul, sis articles, una disposició addicional, una disposició transitòria i una disposició final.

El preàmbul assenyalava que la norma es dicta en compliment de la disposició transitòria tercera de la Llei 7/2007, de 17 de juliol, de l'Agència Tributària de Catalunya, i enuncia la finalitat de l'Oficina.

També es concreta que l'atenció que prestarà l'Oficina del Contribuent és un dels drets recollits en la Carta de drets dels contribuents.

L'article 1 crea l'Oficina i en defineix l'estructura.

L'article 2 enumera les funcions que ha de desenvolupar l'Oficina, mentre que l'article 3 concreta el règim jurídic aplicable a les queixes i suggeriments que poden presentar les persones contribuents.

L'article 4 regula els mecanismes de coordinació de l'Oficina amb l'Agència Tributària de Catalunya, la Direcció General de Tributs, la Junta de Finances i les oficines liquidadores de Districte Hipotecari.

L'article 5 regula la relació de l'Oficina amb el Síndic de Greuges pel que fa a les queixes o suggeriments que aquesta institució remeti.

L'article 6 remet a la normativa vigent en matèria de protecció de dades pel que fa a les dades de caràcter personal de què tingui coneixement l'Oficina.

La disposició addicional prescriu que els òrgans afectats han de dictar les instruccions internes necessàries per al compliment d'allò que es disposa en el Projecte de decret.

La disposició transitòria concreta quin és l'òrgan competent per tramitar les

queixes i els suggeriments mentre no entri en funcionament l'Oficina del Contribuent.

La disposició final regula l'entrada en vigor del Projecte de decret.

III. OBSERVACIONS GENERALS

Primera. El CTESC considera que en el Projecte de decret haurien d'estar més clarament definits els drets dels contribuents en les seves relacions amb l'Oficina del Contribuent.

Segona. El CTESC considera que el Projecte de decret hauria d'establir clarament que els recursos, reclamacions o denúncies no són objecte de l'activitat de l'Oficina del Contribuent. A tal efecte, i entre d'altres mesures, el formulari normalitzat previst per presentar les queixes o els suggeriments podria incloure l'avertiment al contribuent que en cap cas es presenta un recurs o reclamació econòmicoadministrativa.

Tercera. El CTESC recomana substituir al llarg del text del Projecte de decret l'expressió "Departament d'Economia i Finances" per la següent: "departament competent en matèria d'economia i finances".

Quarta. Atès que aquest dictamen és preceptiu d'acord amb l'article 2.1 a) de la Llei 7/2005, de 8 de juny, del Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya, es considera que seria convenient que en el preàmbul es fes menció al present Dictamen.

IV. OBSERVACIONS A L'ARTICULAT

1. Pel que fa a l'article 1.2, el CTESC recomana que s'indiqui que l'Oficina estigui composta per personal funcionari.
2. El CTESC recomana incorporar a l'article 2.5 la necessitat de desplegar les propostes que s'inclouguin en la memòria, per tal de millorar la qualitat del servei.
3. El CTESC recomana clarificar la redacció del primer paràgraf de l'article 3.2, per tal de concretar davant de quins organismes es poden presentar les queixes o suggeriments i mitjançant quins formats.
4. El CTESC proposa que el formulari normalitzat estigui a l'abast de la ciutadania tant en l'Oficina del Contribuent com en les dependències de l'Agència Tributària de Catalunya, de la Direcció General de Tributs i dels seus serveis territorials, de la Junta de Finances i de les oficines liquidadores de Districte Hipotecari, a més d'estar disponible en el web del departament competent en matèria de tributs.
5. El CTESC recomana eliminar, per coherència amb l'encapçalament, el terme "o suggeriment" de la lletra b) de l'article 3.2.
6. Pel que fa al segon paràgraf de l'article 3.3, el CTESC recomana eliminar la paraula "anònimes".
7. Pel que fa als apartats 3 i 5 de l'article 3, el CTESC recomana substituir els termes "interessat" i "sol·licitant" per expressions no sexistes.

V. CONCLUSIONS

El Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya ha valorat el Projecte de decret pel qual es regula l'Oficina del Contribuent i sol·licita al Govern que sigui receptiu a les recomanacions formulades en el present Dictamen.

Barcelona, 19 de juliol de 2010



El president
Josep Maria Rañé i Blasco



La secretària executiva
Teresita Itoiz i Cruells

Projecte de decret pel qual es regula l'Oficina del Contribuent.

La disposició transitòria tercera de la Llei 7/2007, de 17 de juliol, de l'Agència Tributària de Catalunya encomana al Govern la creació de l'Oficina del Contribuent per a defensar les garanties i els drets de la ciutadania en llur relació amb l'Administració Tributària de Catalunya, adscrita al Departament d'Economia i Finances.

A tal efecte el present Decret regula l'estructura i les funcions de dita Oficina, adscrita a la Secretaria General del Departament d'Economia i Finances, així com les seves relacions amb els ens i unitats que integren l'Administració tributària esmentada, i també amb el Síndic de Greuges.

Amb la creació d'aquesta Oficina es pretén atendre les queixes i suggeriments presentats per la ciutadania amb la finalitat d'incrementar l'eficàcia, eficiència i l'economia en la prestació del servei, amb l'objectiu de simplificar tràmits administratius, estudiar la supressió d'aquells que poden resultar innecessaris així com, amb caràcter general, adoptar qualsevol altra mesura que suposi un major grau de satisfacció de la societat en les seves relacions amb l'Administració Tributària de Catalunya.

En exercici de les seves funcions l'Oficina del Contribuent es relaciona i coordina les seves actuacions amb l'Agència Tributària de Catalunya, la Direcció general de Tributs i la Junta de Finances, els quals han d'adoptar les mesures adients per tal de poder donar-li suport i col·laboració en relació amb la remissió i resposta de les queixes i suggeriments dels ciutadans.

En aquest sentit, la Carta de drets dels contribuents de l'Agència Tributària de Catalunya preveu que es promogui que l'Oficina del Contribuent atengui les queixes formulades per la persona contribuent en relació amb l'aplicació del sistema tributari i efectui els suggeriments i les propostes que es considerin escaients.”

El Decret s'estructura en sis articles, una disposició addicional, una disposició transitòria i una disposició final.

Vist/D'acord amb el dictamen de la Comissió Jurídica Assessora, a proposta del conseller d'Economia i Finances, i d'acord amb el Govern,

Decreto:

Article 1 Creació i Estructura

1. Es crea l'Oficina del Contribuent, i es configura com a àrea funcional adscrita a la Secretaria General del Departament d'Economia i Finances Catalunya, que té

per objecte la defensa dels drets i garanties de la ciutadania en les seves relacions amb l'Administració Tributària de Catalunya.

“ 2. Al capdevant de l'Oficina del Contribuent hi ha un cap, que ha de ser funcionari o funcionària, que actuarà amb autonomia de criteri en el desenvolupament de les seves funcions”

Article 2

Funcions de l'Oficina del Contribuent

L'Oficina del Contribuent desenvolupa les següents funcions:

1. Rebre i tramitar les queixes o suggeriments formulats per la ciutadania per millorar el funcionament, la forma de prestació o la qualitat dels serveis prestats en l'àmbit del Departament d'Economia i Finances per l'Agència Tributària de Catalunya, la Direcció General de Tributs i la Junta de Finances.
2. Coordinar amb els ens i unitats esmentats, l'elaboració de les respostes a les queixes i suggeriments relacionades directament o indirecta amb els procediments administratius en l'àmbit de l'aplicació i revisió dels tributs i la interpretació de la normativa tributària, i a tal efecte, sol·licitar els informes necessaris per tal d'atendre degudament la queixa o suggeriment.
3. Elaborar i remetre a la ciutadania la resposta a les queixes i suggeriments fetes per ells.
4. Redactar propostes o informes per pròpia iniciativa en relació amb la funció genèrica de defensa del/de la contribuent, prèvia anàlisi de la informació rebuda en la tramitació de les queixes i suggeriments. Aquests informes són elevats al/a la secretari o secretària general del Departament d'Economia i Finances, per tal que,, les valori i en el seu cas les trameti a l'Agència Tributaria de Catalunya, a la Direcció general de Tributs i a la Junta de Finances, a l'efecte que adoptin les mesures correctives oportunes.
5. Elaborar una memòria anual en què es recullin les actuacions de l'Oficina, les recomanacions sobre la millora del servei prestat per l'Administració tributària, així com la proposta d'adopció de mesures normatives tendents a garantir la defensa dels drets dels/de les contribuents. D'aquesta memòria es donarà trasllat al Govern per al seu coneixement mitjançant el conseller d'Economia i Finances. Una vegada realitzat aquest tràmit la memòria adquireix el caràcter de pública donant-ne difusió de la mateixa a través de la pàgina web de l'esmentat Departament.

Article 3

Règim de les queixes o suggeriments

1. Pot presentar una queixa qualsevol persona física o jurídica amb interès legítim, per si mateixa o per mitjà d'un representant. Així mateix, qualsevol persona física o jurídica pot efectuar suggeriments, fins i tot anònims. Les persones amb dependència funcional o laboral de l'Agència Tributària de Catalunya, de la Direcció General de Tributs i de la Junta de Finances poden presentar queixes en relació amb els expedients en què siguin obligats tributaris, sens perjudici de que lliurin suggeriments mitjançant els procediments interns establerts per cada ens o unitat.

2. Les queixes o suggeriments es poden presentar mitjançant formulari normalitzat, que estarà a disposició dels ciutadans, o per escrit adreçat a l'Oficina del Contribuent, a l'Agència Tributària de Catalunya, a la Direcció general de Tributs, a la Junta de Finances i a les Oficines Liquidadores de Districte Hipotecari, o per mitjans electrònics.

En tot cas, en l'escrit de queixa s'han de fer constar com a mínim les dades següents:

- a) nom i cognoms o raó social de la persona interessada.
- b) la formulació concreta de la queixa o suggeriment.
- c) domicili a efectes de notificacions
- d) signatura, la qual podrà ser electrònica

3. Davant de la manca total o parcial d'aquestes dades, es requerirà per la unitat de recepció a l'interessat els aclariments o la informació addicional que sigui necessària.

L'Oficina del Contribuent pot inadmetre i acordar l'arxiu de les queixes anònimes que no identifiquin les dades de qui les formula, així com de les queixes i suggeriments que siguin reiteració d'altres ja resoltes que hagin estat presentades per la mateixa persona interessada.

4. La presentació d'aquestes queixes o suggeriments és compatible amb l'exercici de la resta d'accions o drets que de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment, puguin exercir als que figuren en ell com interessats. Això no obstant, l'Oficina del Contribuent s'abstindrà de tramitar les queixes l'objecte de les quals es trobi pendent de resolució judicial o de reclamació administrativa, sens perjudici que es pugui informar a la ciutadania de l'estat de tramitació en què es trobi en via administrativa.

5. Les queixes formulades a l'empara d'aquesta norma no tenen en cap cas la consideració de recurs administratiu, ni la seva presentació paralitza o interromp els terminis establerts en la legislació vigent per la tramitació i resolució dels corresponents procediments. No obstant, si del seu contingut es desprèn que reuneixen les característiques d'un recurs, denúncia o consulta tributària s'ha de remetre als òrgans competents per a la seva tramitació i resolució, amb notificació al sol·licitant.

6. La resposta a les queixes i suggeriments té caràcter informatiu i les persones interessades no poden interposar cap recurs contra la resposta esmentada.

Article 4

Mecanismes de coordinació amb l'Agència Tributària de Catalunya, la Direcció General de Tributs i la Junta de Finances

1. L'Oficina del Contribuent ha de trametre les queixes i suggeriments, en el termini de cinc dies a comptar des de la seva recepció, a l'òrgan competent en la matèria. Aquest disposa de 15 dies per a remetre l'informe corresponent.

En funció de la complexitat del suggeriment o queixa, es podrà ampliar motivadament el termini per emetre l'esmentat informe, tot i que no podrà excedir de 30 dies.

2. En el cas que les queixes i suggeriments siguin presentades a l'Agència Tributària de Catalunya, la Direcció general de Tributs o a la Junta de Finances, aquests ens o unitats les han de remetre a l'Oficina del Contribuent, en un termini de 15 dies, a comptar des de la seva recepció, juntament amb un informe quan sigui competent per raó de la matèria. En cas contrari, en un termini màxim de 10 dies, han de trametre les queixes o suggeriments a l'Oficina del Contribuent.

3. L'Oficina del Contribuent ha de notificar la resposta a la ciutadania en el termini de trenta dies des de la presentació de l'escrit. Aquest termini es pot ampliar, en funció de la complexitat del suggeriment o queixa, en trenta dies addicionals.

4. En cas que el/la contribuent, un cop rebuda la resposta, sol·liciti aclariment o ampliació de la informació facilitada, s'ha d'actuar d'acord amb allò previst en els apartats anteriors.

5. En relació amb les queixes i suggeriments presentades davant les Oficines Liquidadores de Districte Hipotecari s'aplicaran els mecanismes de relació anteriorment exposats, corresponent a l'Agència Tributària de Catalunya la coordinació en la tramesa i comunicacions amb l'Oficina del Contribuent. Pel que fa al termini de 15 dies per a procedir a la remissió de la queixa o suggeriment davant l'Oficina del Contribuent, començarà el seu còmput a partir de l'entrada dels mateixos en el registre de l'Agència Tributària de Catalunya.

Article 5

Relació amb el Síndic de Greuges

1. Les queixes o suggeriments que en aquesta matèria arribin al departament d'Economia i Finances provinents del Síndic de Greuges, són tramitades per l'Oficina del Contribuent qui pot sol·licitar informe de l'Agència Tributària de Catalunya, de la Direcció general de Tributs i de la Junta de Finances, en els termes i condicions continguts en la pròpia sol·licitud del Síndic de Greuges i si

s'escau, sobre les mesures adoptades per tal de solucionar el motiu de la queixa o suggeriment.

2. Rebut l'informe d'aquests ens o unitats, l'Oficina del Contribuent procedirà, mitjançant el/la secretari o secretària general, a elevar la proposta de contesta al/a la conseller o consellera, per la seva ulterior remissió al Síndic de Greuges.

Article 6

Protecció de dades

Les dades de caràcter personal de què tingui coneixement l'Oficina del Contribuent amb ocasió de les funcions que li encomana el present decret resten sotmeses al que es disposa en la normativa vigent en matèria de protecció de dades. Mitjançant ordre del conseller o consellera d'Economia i Finances s'ha de crear el fitxer de dades corresponent, el qual ha de complir els requisits de contingut i seguretat establerts en la normativa esmentada

Disposició addicional

Tots els òrgans afectats han de dictar les instruccions internes necessàries per al compliment del que es disposa en el present Decret.

Disposició transitòria

Fins que no entri en funcionament l'Oficina del Contribuent, les queixes i suggeriments seran tramitats per la Direcció de Serveis del Departament d'Economia i Finances.

Disposició final

Entrada en vigor

Aquesta disposició entra en vigor el mateix dia de la seva publicació en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya i serà d'aplicació a les queixes i suggeriments presentades a partir d'aquesta data.

Barcelona,

José Montilla i Aguilera
President de la Generalitat de Catalunya

Antoni Castells
Conseller d'Economia i Finances

Aquest text és transcripció del document de treball lliurat pel Departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya.