

DEPARTAMENT D'ECONOMIA I FINANCES

DECRET

162/2010, de 9 de novembre, 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 aquest Decret, en l'exercici de les competències financeres previstes en l'article 203 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, juntament amb les competències en matèria d'aplicació dels tributs i revisió d'actes de gestió que li atribueixen els articles 204 i 205, 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 pretenen atendre les queixes i els suggeriments presentats per la ciutadania amb la finalitat d'incrementar l'eficàcia, l'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, les 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 promoure l'Oficina del Contribuent per atendre les queixes formulades per la persona contribuent en relació amb l'aplicació del sistema tributari i efectuar els suggeriments i les propostes que es considerin escaients.

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

Aquest Decret ha estat informat per l'Institut Català de les Dones i per l'Agència Catalana de Protecció de Dades, i dictaminat pel Consell de Treball Econòmic i Social de Catalunya.

Vist 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

1.1 Es crea l'Oficina del Contribuent, i es configura com a àrea funcional adscrita a la Secretaria General del Departament competent en matèria d'economia i finances, que té per objecte la defensa dels drets i garanties de la ciutadania en les seves relacions amb l'Administració tributària de Catalunya.

1.2 Al capdavant 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:

2.1 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 competent en matèria d'economia i finances, per l'Agència Tributària de Catalunya, la Direcció General de Tributs i la Junta de Finances.

2.2 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.

2.3 Elaborar i remetre a la ciutadania la resposta a les queixes i suggeriments fetes per ells.

2.4 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/ària general del departament competent en matèria d'economia i finances, per tal que les valori i en el seu cas les trameti a l'Agència Tributària de Catalunya, a la Direcció general de Tributs i a la Junta de Finances, a l'efecte que adoptin les mesures correctives oportunes.

2.5 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 del departament competent en matèria d'economia i finances. Una vegada realitzat aquest tràmit la memòria adquireix el caràcter de pública donant-ne difusió a través de la pàgina web del departament esmentat.

Article 3

Dret a formular queixes i suggeriments

3.1 Pot presentar una queixa qualsevol persona física, jurídica o ens sense personalitat jurídica amb interès legítim, per si mateixa o per mitjà d'un representant. Així mateix, qualsevol persona física, jurídica o ens sense personalitat 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 presentar suggeriments mitjançant els procediments interns establerts per cada ens o unitat.

3.2 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 hi figuren com a persones interessades. 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, que hauran de ser arxivades amb notificació a la persona interessada, sens perjudici que es pugui informar a la ciutadania de l'estat de tramitació en què es trobi en via administrativa.

3.3 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 procediments corresponents. No obstant això, 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 a les persones sol·licitants.

3.4 La resposta a les queixes i suggeriments té caràcter informatiu i les persones interessades no poden interposar cap recurs contra la resposta esmentada. La manca de resolució dins de termini no implica l'acceptació de l'exposició dels fets i arguments incorporats a la queixa o suggeriment.

Article 4

Forma i lloc de presentació de les queixes o suggeriments

4.1 Les queixes o suggeriments es poden presentar mitjançant formulari normalitzat, que estarà a disposició dels ciutadans 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, per escrit adreçat a aquestes, o per mitjans electrònics, d'acord amb el que estableixi la normativa aplicable.

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

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

4.2 Davant de la manca total o parcial d'aquestes dades, es requerirà per la unitat de recepció a les persones interessades els aclariments o la informació addicional que sigui necessària.

L'Oficina del Contribuent pot inadmetre i acordar l'arxivament de les queixes 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 les mateixes persones interessades.

Article 5

Tramitació de les queixes i suggeriments

5.1 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 quinze 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 trenta dies.

5.2 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 quinze 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 deu dies, han de trametre les queixes o suggeriments a l'Oficina del Contribuent.

5.3 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.

5.4 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.

5.5 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 quinze dies per a procedir a la remissió de la queixa o suggeriment davant l'Oficina del Contribuent, començarà el seu còmput a partir de la seva entrada en el registre de l'Agència Tributària de Catalunya.

Article 6*Relació amb el Síndic de Greuges*

6.1 Les queixes o suggeriments que en aquesta matèria arribin al departament competent en matèria d'economia i finances provinents del Síndic de Greuges, són tramitades per l'Oficina del Contribuent, la qual 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.

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

Article 7*Protecció de dades*

Les dades de caràcter personal de les quals tingui coneixement l'Oficina del Contribuent amb ocasió de les funcions que li encomana aquest Decret resten sotmeses al que es disposa en la normativa vigent en matèria de protecció de dades. Mitjançant una ordre del conseller o consellera del departament competent en matèria d'economia i finances es crearà 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.

Barcelona, 9 de novembre de 2010

JOSÉ MONTILLA I AGUILERA
President de la Generalitat de Catalunya

ANTONI CASTELLS
Conseller d'Economia i Finances

(10.307.084)

