

Boletín Oficial

DE LA PROVINCIA DE TOLEDO

Depósito Legal: TO - 1 - 1958

Franqueo Concertado: Núm. 45/2

DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE TOLEDO

ORGANISMO AUTÓNOMO PROVINCIAL DE GESTIÓN TRIBUTARIA DE TOLEDO

Instrucción 22/2013, de 20 de agosto, por la que se aprueban los criterios para establecer en régimen de cita previa la prestación de servicios de información y asistencia en oficinas

Artículo 1.–Objeto.

La presente instrucción tiene por objeto establecer los criterios para determinar los servicios de información y asistencia prestados en las oficinas para cuya recepción por los obligados tributarios precisará la obtención de cita previa, así como disponer su régimen de gestión.

Artículo 2.–Criterios para la determinación de servicios sujetos a cita previa.

El establecimiento de servicios sujetos a cita previa estará informado por los siguientes criterios:

- a) Intensidad de su demanda.
- b) Complejidad de la materia a la que afecte.
- c) Tiempo de duración.
- d) Oferta disponible en determinados períodos del año.
- e) Compatibilidad y prioridad en determinados períodos del año con otras actividades que afectan a los obligados tributarios sin que se requiera su presencia.

Artículo 3.–Órgano competente para acordar los servicios sujetos a cita previa.

Corresponde al Presidente del OAPGT, establecer y suprimir mediante Decreto los servicios sujetos a cita previa.

Artículo 4.–Publicidad del catálogo de servicios sujetos a cita previa.

1. El Decreto de establecimiento y supresión de servicios sujetos a cita previa, será publicado en el «Boletín Oficial» de la provincia de Toledo.
2. La Sede Electrónica, la oficina virtual, así como los documentos de cobro y notificaciones incluirán la relación de servicios sujetos a cita previa y los medios para obtenerla.

Artículo 5.–Servicios excluidos de cita previa.

Quedan excluidos de la cita previa los siguientes servicios:

- a) El Registro de Entrada de documentos del OAPGT.
- b) La colaboración del OAPGT con la Agencia Estatal de Administración Tributaria en las campañas de la Renta que quedará sujeta a las determinaciones que ella disponga.
- c) La colaboración del OAPGT con la Dirección General de Catastro en los procedimientos de valoración colectiva de los municipios de la provincia que tienen delegada en la Diputación Provincial de Toledo la aplicación del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, que quedará sujeta a las determinaciones que ella disponga.

Artículo 6.–Obtención de cita previa.

La cita previa se obtendrá por cualquiera de los siguientes canales del OAPGT:

- a) Accediendo electrónicamente a la Sede Electrónica y oficina virtual.
- b) Contactando con la Oficina de Atención Telefónica.
- c) En la oficinas.

Artículo 7.–Información a aportar para obtener cita previa.

Para obtener la cita previa, el interesado deberá aportar los siguientes datos:

- a) Número de Identificación Fiscal.
- b) Nombre y apellidos o razón social.
- c) Domicilio fiscal.
- d) Número de teléfono.

Artículo 8.–Cancelación de la cita previa.

1. La cita previa podrá ser cancelada por el usuario o por el OAPGT.
2. El usuario podrá cancelar la cita previa concertada a través de los mismos canales señalados en el artículo 6.
3. El OAPGT podrá cancelar la cita previa por las siguientes causas:
 - a) Fuerza de mayor.
 - b) Demora del usuario superior a los 15 minutos, si la oferta de servicios estuviera en el día completamente comprometida.
4. Cuando el OAPGT cancele una cita previa por causa de fuerza mayor, lo comunicará al interesado con la mayor antelación que fuese posible mediante llamada de teléfono o sms. Asimismo, podrá utilizar otros medios electrónicos tales, correo electrónico, redes sociales o plataformas de mensajería instantánea.

Artículo 9.–Compromiso del OAPGT.

1. El tiempo de espera para ser atendido con cita previa no deberá superar los 10 minutos.
2. Los jefes de las oficinas territoriales adoptarán las decisiones oportunas para que se cumpla el compromiso del OAPGT.
3. Los empleados públicos que atiendan la cita previa y, en su caso, los jefes de las oficinas territoriales, informarán a los Servicios Centrales de las causas de incumplimiento del compromiso, aún en el caso en que el usuario no hubiera presentado reclamación por ello.

Artículo 10.–Reclamaciones y sugerencias.

Los usuarios del servicio de cita previa tienen derecho a presentar reclamaciones o sugerencias en relación con el servicio de cita previa que serán tramitadas y contestadas de conformidad con lo establecido en la Instrucción 23/2013, de 20 de agosto, por la que se aprueba el Libro de Quejas y Sugerencias y su tramitación.

A estos efectos, el servicio de cita previa incluye los canales a través de los cuales se obtiene.

Artículo 11.–Oferta del servicio.

1. La oferta del servicio será establecida por el OAPGT de acuerdo con los recursos disponibles, su distribución dentro de las diferentes misiones que tienen encomendadas la oficinas y la previsión de su demanda.
2. En la Sede Electrónica y oficina virtual se mostrarán los días y horas disponibles en cada oficina.
3. La oferta del servicio será administrada desde los Servicios Centrales.

Artículo 12.–Información para administrar la oferta del servicio.

Los Jefes de las oficinas territoriales suministrarán a los Servicios Centrales la información sobre los recursos disponibles, así como sobre las contingencias sobrevenidas que pudieran condicionarlos, adoptando en este último caso, las decisiones que correspondan bien en orden a cubrir la oferta o informando de la imposibilidad de atenderla.

Disposición transitoria primera.

Durante el primer mes desde la publicación del Decreto del Presidente del OAPGT en el «Boletín Oficial» de la provincia de Toledo, los obligados tributarios podrán recibir los servicios sujetos a cita previa sin que obligatoriamente lo concierten.

No obstante lo anterior, para aquellos obligados tributarios que lo hubiesen concertado el OAPGT estará sujeto al compromiso establecido en el artículo 9.

Disposición adicional.

La presente instrucción será de aplicación a los servicios de información y trámites derivados del procedimiento sancionador en materia de tráfico cuya potestad sancionadora haya sido delegada por los Ayuntamientos en la Diputación Provincial de Toledo.

Disposición final primera.

La presente instrucción entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial» de la provincia de Toledo.

Dado en Toledo a 20 de agosto de 2013.–El Presidente, Juan José Gómez Hidalgo Palomo.
Ante mí.–El Secretario Delegado, Fernando Jiménez Monroy.

N.º I.-8012