

Boletín Oficial

DE LA PROVINCIA DE TOLEDO

Depósito Legal: TO - 1 - 1958

Franqueo Concertado: Núm. 45/2

ADVERTENCIA OFICIAL

Las Leyes entrarán en vigor a los veinte días de su completa publicación en el «Boletín Oficial del Estado», si en ellas no se dispone otra cosa (artículo 2 del Código Civil).

De acuerdo con lo previsto en el segundo párrafo del apartado 1 del artículo 6 de la Ley 5 de 2002, de 4 de abril, reguladora de los Boletines Oficiales de la Provincia, las órdenes de inserción de los anuncios, edictos, circulares y demás disposiciones que hayan de insertarse en el «Boletín Oficial» de la provincia de Toledo, se remitirán al «Ilmo. Sr. Presidente de la Diputación Provincial de Toledo. Registro de Edictos y Anuncios «Boletín Oficial» de la provincia de Toledo, en el supuesto de Administraciones Públicas o Administración de Justicia, por el órgano competente de la Administración anunciante, o en otro supuesto, por la persona que en cada caso compete.

El orden de inserción correspondiente respetará los plazos previstos en el artículo 7.3 de la citada Ley 5 de 2002, de 4 de abril.

ANUNCIOS

Por cada línea o fracción de 18 centímetros: 1,56 euros.

El importe de las tarifas a aplicar a los anuncios insertados con carácter **urgente** será, en cada caso, el doble de las establecidas anteriormente.

ADMINISTRACIÓN

Plaza de la Merced, 4. Teléfono 925 25 93 00.–Diputación Provincial
Se publica todos los días (excepto los sábados, domingos y días festivos)

PAGOS POR ADELANTADO

Diputación Provincial de Toledo

ORGANISMO AUTÓNOMO PROVINCIAL DE GESTIÓN TRIBUTARIA DE TOLEDO

El OAPGT tiene establecida la cita previa para el servicio de información y asistencia presencial. Su régimen fue regulado en la 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.

En el curso del tiempo transcurrido desde su entrada en vigor, se han producido evoluciones normativas y avances tecnológicos que, ya sea tangencialmente, han afectado a la actividad de información y asistencia como servicio.

Asimismo, se han detectado usos inadecuados en la Sede Electrónica para la obtención de citas que en unos casos ha supuesto tasas de no presentación cercanas al 30% que requieren ser neutralizados para evitar perjuicios a los ciudadanos, así como la organización de los servicios del OAPGT.

Por razón de todo ello y en virtud de las facultades que me atribuye el artículo 12 de los Estatutos del OAPGT, vengo en aprobar la siguiente:

INSTRUCCIÓN 41/2021, DE 4 DE MAYO, POR LA QUE SE APRUEBAN LOS CRITERIOS Y NORMAS DEL RÉGIMEN DE CITA PREVIA EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA DESARROLLADOS EN LAS OFICINAS DEL OAPGT

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 trámites sujetos a cita previa.

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

- Intensidad de su demanda.
- Complejidad de la materia a la que afecte.
- Tiempo de duración.
- Oferta disponible en determinados períodos del año.
- 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 Director del OAPGT, establecer y suprimir mediante Decreto los trámites sujetos a cita previa, así como la adopción de las disposiciones necesarias para la gestión de la presente Instrucción.

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

1. El Decreto de establecimiento y supresión de trámites sujetos a cita previa, será publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Toledo.

2. La Sede Electrónica, así como los documentos de cobro y notificaciones incluirán la relación de trámites sujetos a cita previa y los medios para obtenerla.

Artículo 5. Servicios excluidos de cita previa.

Quedan excluidos de la cita previa los siguientes trámites:

- El Registro de Entrada de documentos del OAPGT.
- La obtención de cita.



c) La obtención de documentos de pago en los períodos de pago voluntario de los padrones tributarios, así como para el pago de multas de tráfico.

d) 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.

e) 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 el 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.

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

- a) En la Sede Electrónica.
- b) Contactando con la Oficina de Atención Telefónica.
- c) En las oficinas.

2. Concedida una cita y sin que esta haya sido cancelada o vencida su fecha, no podrá obtenerse otra a través de la Sede Electrónica o en la Oficina de Atención Telefónica si el servicio se prestara de forma desasistida.

3. Si la persona no dispusiera de la información a la que se refieren las letras d) o e) del artículo siguiente, habrá de obtener la cita en las 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 móvil o, en su defecto, fijo.
- e) Correo electrónico.

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, sms o correo electrónico. Asimismo, podrá utilizar otros medios electrónicos tales como, 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. Quejas y sugerencias.

Los usuarios del servicio de cita previa tienen derecho a presentar quejas 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.

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 las oficinas y la previsión de su demanda.

2. Situaciones excepcionales derivadas de fenómenos atmosféricos, crisis sanitaria o cualquier otra que por sus características condicionen severamente la movilidad o el acceso de ciudadanos o los empleados públicos a las oficinas podrán dar lugar a la supresión o restricción de la oferta por el tiempo al que extendieran sus efectos.

3. En la Sede Electrónica se mostrarán los días y horas disponibles en cada oficina.

4. La oferta del servicio será administrada desde los Servicios Centrales en coordinación con los jefes de las oficinas territoriales.

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 adicional.

La presente Instrucción se aplicará 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.

Lo firma el Presidente del OAPGT. Doy fe, el Secretario Delegado.

Toledo, 4 de mayo de 2021.–El Presidente, Santiago García Aranda.–El Secretario Delegado, Fernando Jimenez Monroy.

N.º I.-2325