

III. Opinión e participación dos cidadáns

III. Opinión e participación dos cidadáns

1. Estudos e sondaxes de opinión

A opinión dos cidadáns constitúe unha ferramenta de coñecemento de gran valor para a toma de decisións na Axencia Tributaria, precisamente por ser os cidadáns os destinatarios da maioría dos servizos que se deseñan e prestan. Son varios os estudos nos que se analiza a opinión dos cidadáns en relación cos servizos que presta a Axencia Tributaria.

1.1. Opinión Pública e Política Fiscal (Centro de Investigacións Sociolóxicas)

O Centro de Investigacións Sociolóxicas, organismo dependente do Ministerio da Presidencia, realiza con carácter anual un estudo demoscópico denominado Opinión Pública e Política Fiscal sobre unha mostra de dúas mil

cincocentas entrevistas a nivel nacional.

Neste estudo inclúense algunhas preguntas para os cidadáns relacionadas coa Axencia Tributaria. Durante os últimos anos, os españois declararon un alto grao de satisfacción co trato e coa atención nas oficinas da Axencia Tributaria, e unha elevada valoración dos servizos de información e asistencia.

En 2005, un 82,5 por cento dos enquisados declarou estar “satisfeito” ou “moi satisfeito” co trato e coa atención recibida nas oficinas da Axencia Tributaria e un 69,3 por cento manifestou que o servizo de atención e asistencia da Axencia Tributaria lle merecera a opinión de “bo”.

A continuación, aparecen os resultados das enquisas sobre os servizos prestados, dende o ano 2000.

GRAO DE SATISFACCIÓN CO TRATO E COA ATENCIÓN NAS OFICINAS DA AXENCIA TRIBUTARIA

(%)	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Moi satisfeito / satisfeito	83,2	81,2	82,9	85,5	82,8	82,5
Regular	8,6	11,6	9,1	6,9	9,2	8,4
Insatisfeito / moi insatisfeito	8,0	7,1	7,8	7,3	8	8,6
Non sabe / Non contesta	0,2	0,1	0,2	0,3	0	0,5

EVOLUCIÓN DA OPINIÓN SOBRE O TRATO E A ATENCIÓN

(%)	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Mellorou	55,3	52,2	56,3	56,4	51,1	54,8
Segue igual	29,1	34,7	31,6	33,3	33,7	31,6
Empeorou	2,6	2,4	2,2	1,5	3,3	1,9
Non sabe		10,0	9,7	8,4	10,9	10,5
Non contesta	13,0	0,6	0,2	0,4	1,00	1,2

**OPINIÓN QUE MERECE O SERVIZO DE INFORMACIÓN
E ATENCIÓN AO CONTRIBUÍNTE**

	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Ben	69,6	69,0	71,0	73,0	69,3	69,3
Regular	23,5	24,3	23,1	19,6	24,1	22,8
Malo	5,3	5,1	4,6	6,1	5	6,0
Ns/Nc	1,6	1,6	1,2	1,3	1,6	1,9

1.2. Opinión Pública e Fiscalidade
(Instituto de Estudos Fiscais)

O Instituto de Estudos Fiscais, organismo dependente da Secretaría de Estado de Facenda e Orzamentos, realizou en 2005, coa colaboración da Axencia Tributaria, o estudo demoscópico anual denominado Opinión Pública e Fiscalidade, coñecido como “Barómetro Fiscal”. O traballo de campo lévase a cabo mediante entrevista persoal a unha mostra de mil cincocentos cidadáns, distribuídos en cinco segmentos (empresarios, agricultores, profesionais, asalariados e inactivos) e seleccionados por cotas de hábitat, xénero, idade e categoría socioeconómica (estudos e ingresos).

Como aspectos destacables do barómetro fiscal, conséntase que é elevado o nivel de coñecemento dos servizos que presta a Axencia Tributaria, acadando un 65 por cento en 2005. Así mesmo, o grao de utilización dos servizos que presta a Axencia Tributaria sitúase nun 35 por cento dos enquisados e a valoración que se realiza dos servizos é moi alta (o 85 por cento dos enquisados valóranos positivamente).

Neste estudo sódase igualmente a opinión dos cidadáns respecto dos funcionarios da Axencia Tributaria; estes son considerados bos técnicos, imparciais e cun trato correcto.

A continuación, aparecen os datos dispoñibles relacionados con servizos prestados dende o ano 2000.

COÑECEMENTO E UTILIZACIÓN DOS SERVIZOS DA AXENCIA TRIBUTARIA

(%)	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Coñecemento	56	56	56	61	65	65
Utilización	21	28	29	31	35	35

OPINIÓN RELATIVA AOS SERVIZOS DA AXENCIA TRIBUTARIA

	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Negativa (%)	15	9	13	18	16	15
Positiva (%)	85	91	87	82	84	85
Valoración media escala 1-4	2,9	3,1	3,0	2,9	2,9	2,9

OPINIÓN SOBRE OS FUNCIONARIOS DA AXENCIA TRIBUTARIA

VALORACIÓN MEDIA

ESCALA 1-7	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Imparcialidade	4,5	4,8	4,5	4,7	4,6	4,6
Preparación técnica	4,7	5	4,7	4,9	5,0	5,0
Trato correcto	4,6	4,9	4,6	4,8	4,7	4,7
Preocupación polos problemas do contribuínte	3,9	4	4,1	3,7	3,7	3,9

1.3. Enquisas da Axencia Tributaria

Igualmente, a Axencia Tributaria realiza directamente sondaxes de opinión; como por exemplo, a que realiza dende a súa páxina web en cada Campaña de IRPF dende 1998; os resultados obtidos publicáronse na propia páxina web. Na “Enquisa de IRPF 2004”, o 74 por cento dos contribuíntes que empregaron esta páxina amósanse satisfeitos ou moi satisfeitos cos servizos ofrecidos.

Os cinco servizos que os usuarios consideran de maior utilidade son a presentación de declaracións; a comunicación de datos dispoñibles pola Axencia relativos ao Imposto sobre a Renda das Persoas Físicas; a solicitude, rectificación ou confirmación do borrador da declaración da Renda; a consulta do estado da devolución, e o pagamento de impostos a través da Axencia Tributaria.

2. QUEIXAS E SUXESTIÓNS

2.1. Consello para a Defensa do Contribuínte

O Consello para a Defensa do Contribuínte, integrado no Ministerio de Economía e Facenda, vela pola efectividade dos dereitos dos obrigados tributarios, atende as queixas que se producen pola aplicación do sistema tributario que realizan os órganos do Estado e efectúa as propostas e suxestións oportunas. A participación dos cidadáns, mediante as súas queixas ante o Consello de Defensa do Contribuínte, posibilita a mellora dos procesos que sustentan a prestación de servizos na Axencia Tributaria. A Unidade Operativa do Consello de Defensa do Contribuínte é unha unidade integrada no Servizo de Auditoría Interna da Axencia.

A distribución por materias das queixas e suxestións recibidas en 2005 é a que figura no cadro seguinte:

QUEIXAS E SUXESTIÓNS RECIBIDAS

CONCEPTO	2004	2005	Δ 04/05 %
Información e Atención	3.767	5.122	36
Tempo de tramitación e execución de resolucións	733	876	19
Aplicación de normas	199	231	16
Procedemento de Xestión	1.134	1.242	9
Procedemento de Inspección	87	55	- 36
Procedemento de Recadación	302	282	- 6
Procedementos específicos do Catastro	152	175	15
Venda de Impresos	48	54	12
Caixas	16	16	0
Resto	179	296	65
TOTAL	6.617	8.349	26

2.2 Caixa de suxestións do Plan de Prevención da Fraude Fiscal

Para favorecer a participación directa dos cidadáns e das asociacións representativas na definición da estratexia da Axencia na súa misión de previr e, de ser o caso, corraxir a fraude fiscal, abriuse a caixa de suxestións do Plan de Prevención da Fraude Fiscal.

En 2005 os cidadáns, profesionais da xestión tributaria, asociacións empresariais, etc. puideron participar no proceso de elaboración do Plan de Prevención da Fraude, cuxo borrador se publicou en Internet e habilitouse unha caixa do correo de suxestións. As suxestións que se recibiron (máis de 500) e a valoración que destas realizou a Axencia Tributaria poden consultarse

na páxina web (clasificadas por materias e ordenadas por orde cronolóxica).

Ademais, unha vez aprobado o Plan de Prevención da Fraude, mantívose unha caixa de suxestións permanente a disposición de todos os cidadáns. No período comprendido entre febreiro e decembro de 2005, recibíronse nesta caixa do correo 642 suxestións.