

CON LAS PERSONAS MAYORES

La Agencia Tributaria de la Región de Murcia es consciente de que, en su proceso de adaptación al cambio que se está produciendo en la Sociedad hacia nuevos modelos de atención al Ciudadano y hacia la digitalización de los servicios públicos, no puede dejar de lado a ningún sector de la población, con independencia de sus capacidades o singularidad.

Así, a partir de nuestros valores corporativos, de nuestra clara vocación de servicio, y de la responsabilidad social que nos motiva y que impregna todos los ámbitos de nuestra actividad, la Dirección de ATRM ha adquirido, de forma voluntaria y firme, un compromiso claro de apoyo y acompañamiento a las personas mayores, compromiso que se materializa en múltiples medidas concretas de adaptación y mejora de nuestros servicios e instalaciones, para optimizar la experiencia con nosotros de las personas mayores y que el cambio generacional no sea una barrera en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

DESCENTRALIZACIÓN DE OFICINAS: PRESENCIALIDAD

Oficina de asistencia presencial en todos los municipios con los que se haya firmado convenio y que sea necesario. Oficina móvil.

OFICINAS 100% ACCESIBLES

Nuestras oficinas store garantizan la accesibilidad universal para usuarios con dificultades de movilidad. NAVILENS- Aplicación móvil que orienta a las personas con dificultades visuales en espacios desconocidos

TIEMPO DE ESPERA EN INFORMACIÓN

Servicios de información y asistencia al contribuyente presencial con tiempo medio de espera inferior a 10 minutos.

ATENCIÓN TELEFÓNICA PERSONALIZADA

Servicios de atención telefónica siempre atendidos por personas y multidioma. Para ello, promovemos la formación continua, queremos dar siempre el mejor servicio.

LENGUAJE CLARO, LECTURA FÁCIL Y LENGUA DE SIGNOS

Documentos y servicios web adaptados, sin tecnicismos, para se entienda lo que decimos. Servicio de cita previa para entrevista telemática por video llamada con intérprete.

REDUCCIÓN BRECHA DIGITAL: SI QUIERES, TE AYUDAMOS

Punto enséñ@me: espacio y equipo conectado a Internet en todas las oficinas store, con o sin cita previa, para acompañamiento, ayuda y formación a las personas mayores.

MEJORA CONTINUA

Adaptación de nuestro sistema de medición continua de la satisfacción a través de "caritas". Atención de quejas y reclamaciones en 10 días hábiles. Certificación oficial en Calidad y Accesibilidad Universal.

En ATRM apostamos por la innovación pero siempre pensando en la proximidad a las personas mayores.

Para llevar a cabo el despliegue de las acciones asociadas a estos compromisos, esta Dirección se compromete a garantizar el cumplimiento de todos los requisitos legales y reglamentarios y a promover la mejora continua de sus servicios con un claro enfoque hacia las Personas Mayores, destinando los recursos necesarios y asignando responsabilidades de forma eficiente, con el objetivo de que se sientan plenamente integradas en la sociedad y aumenten su grado de satisfacción.

Nuestros compromisos están publicados en <https://agenciatributaria.carm.es/>, y han sido comunicados a todo nuestro equipo y proveedores, con el propósito de convertirlos en promotores de su aplicación. Este compromiso es revisado de forma periódica con el fin de asegurar que, en todo momento, es apropiado al propósito y contexto de ATRM, de su Sistema de Gestión y de la dirección estratégica de la compañía.