

1. Introduccion

Na momento cu bo acerca Departamento di Impuesto, nos ta haci nos best pa duna bo servicio mas miho posibel. Toch por sosode cu bo no ta satisfecho cu nos servicio. E ora bo por entrega un keho.

Bo keho por yuda nos haya un bista den e experiencia cu bo tawatin cu nos. Asina nos por adapta nos servicio na unda ta necesario, pa mehora esaki.

2. Kico ta un keho?

Un keho ta un expresion di insatisfaccion riba nos comportacion of riba nos comportacion negligente. Por ehempel nos servicio no tawata manera bo a spera. Of kisas bo no ta satisfecho cu e forma cu un empleado a trata bo.

3. Pa ki motibo por ehempel bo por entrega un keho?

Bo por entrega un keho por ehempel:

- si bo no ta satisfecho cu e sistema cu nos ta ehecuta nos maneho;
- si bo no ta satisfecho cu e forma cu nos a informa bo;
- si bo no ta satisfecho cu nos servicio administrativo, por ehempel:
 - nos a laga bo warda hopi djis pa busca un documento;
 - nos no a duna bo bo documento riba e fecha palabra;
 - nos no a duna bo un cita;
 - nos no a procesa bo declaracion of peticion (debidamente);
 - nos no a contesta bo yamada telefonico;
 - nos a keda pasa bo yamada sin un resultado satisfactorio pa bo.
- si bo no ta satisfecho cu e manera cu un empleado a trata bo, por ehempel:
 - bo a ricibi un carta den un tono inapropia;
 - un empleado no a comporta su mes debidamente cu bo.

Pa servicio cu nos a keda sin duna, tambe bo por entrega un keho.

4. Ki ora bo no por entrega un keho?

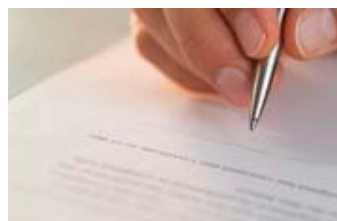
Apesar cu tur keho ta importante, nos no por trata e siguiente kehonan:

- keho verbal;
- keho anonimo;
- keho publica den prensa (radio, television, corant, internet);
- keho riba servicio cu ta cay fuera di control di e organisacion;
- keho riba e contenido di un cobranza, compromiso of otro decision oficial;
- keho riba un procedura legal relaciona cu cobramiento, por ehempel:
 - bo tin keho riba un aanmaning, dwangschrift of vindishi;
- keho riba un veredicto di hues;
- keho riba e contenido di un ley of regulacion cu e organisacion ta ehecuta;
- keho cu ta den tratamiento of cu ya a wordo trata door di e organisacion of minister di Finanzas y Asunto Economico.

5. Con bo ta entrega un keho?

Bo mester entrega bo keho por escrito na Papiamento of Hulandes. Bo mes por skirbi un carta of bo por yena un formulario pa entrega keho. E formulario aki ta obtenibel na oficina principal di Departamento di Impuesto of via nos website www.impuesto.aw.

Bo por autorisa un otro persona tambe pa entrega e keho na bo nomber. Den e caso aki bo mester entrega un carta di autorizacion hunto cu bo keho.



6. Ki dato bo keho mester contene?

Bo keho mester contene por lo menos e siguiente datonan:

- bo nomber, adres y firma;
- e fecha y e sitio di e incidente; y si ta posibel e orario;
- un descripcion cortico y cla di bo keho;
- nomber di e empleado cu kende bo keho ta relaciona (si esaki ta aplicabel).

Si acaso bo tin mas informacion cu por yuda nos cu tratamiento di bo keho, inclui esaki tambe hunto cu bo keho. Mas concreto bo ta, mas miho!

7. Na unda bo ta entrega bo keho?

Bo ta entrega bo keho na oficina principal di Departamento di Impuesto. Pa mas informacion of pregunta riba bo keho, bo por tuma contacto cu e coordinador di keho via number di telefon 5227423.

Nos ta recomenda bo pa entrega bo keho asina cu e incidente a sosode. Esaki por yuda e investigacion bay mas lihe.

8. Kico ta sosode cu bo keho?

Bo ta ricibi un carta di confirmacion

Asina cu nos ricibi bo keho, nos ta registra esaki. Dentro di 5 dia di trabou bo ta ricibi un carta di confirmacion. Den e carta aki nos ta duna bo tambe informacion mas detaya relaciona cu tratamiento di bo keho.

E tratamiento di bo keho

Despues cu bo entrega bo keho, nos lo cuminsa cu un investigacion. Den e investigacion aki cada persona involvi tin derecho di defende su mes. Nos lo trata bo keho cu tur seriedad y lo mantene tur informacion confidencial.

E contesta riba bo keho

Dentro di 4 siman despues cu nos a ricibi bo keho, bo ta ricibi un carta cu un reaccion definitivo hunto cu un splicacion riba bo keho. Nos ta haci nos best pa finalisa e tratamento di bo keho na bo satisfaccion.

Por sosode tambe cu nos mester mas tempo ainda pa trata bo keho of cu nos ta pidi bo pa duna mas informacion. Den e casonan aki bo ta ricibi un notificacion di nos.

Si bo no duna tur informacion rekeri, nos por termina tratamento di bo keho.

De Nederlandse versie van deze folder kunt u downloaden via de website www.impuesto.aw.

Departamento di Impuesto
Camacuri 2
Oranjestad, Aruba
Website: www.impuesto.aw

Aruba 2015

Bo no ta satisfecho cu nos servicio?

Laga nos sa. Bo keho por yuda nos adapta e servicio unda ta necesario.

Kico ta un keho? Pa ki motibo por ehempel bo por entrega un keho? Con bo ta entrega un keho y na unda? Kico ta pasa cu bo keho?

Den e foyeto aki bo ta haya contesta riba e preguntanan aki.

