

# CARTA DE SERVEIS

# TRESORERIA

2020-2021



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet







# Índex

<b>1. Identificació.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Missió i valors .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Serveis.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Compromisos de qualitat .....</b>	<b>7</b>
<b>5. Compensacions en cas d'incompliment.....</b>	<b>8</b>
<b>6. Canals de participació .....</b>	<b>8</b>
<b>7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments .....</b>	<b>8</b>
<b>8. Normativa .....</b>	<b>9</b>
<b>9. Drets i responsabilitats de la ciutadania i dels serveis interns.....</b>	<b>9</b>
<b>10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes .....</b>	<b>9</b>

## 1. Identificació

<b>Nom del servei</b>	Departament de Tresoreria
<b>Adscripció dins de l'organigrama municipal</b>	Alcaldia/ Servei de Tresoreria i Recaptació
<b>Equip responsable</b>	Yolanda Fernández, cap de Servei de Tresoreria i Recaptació  Adrián Sánchez, tesorero municipal
<b>Adreça</b>	Plaça de la Vila, 1
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	De 8h a 15h
<b>Telèfon</b>	934 624 023
<b>Web</b>	<a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/informacio-economica/">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/informacio-economica/</a>
<b>Adreça electrònica</b>	tresoreria@gramenet.cat

## 2. Missió i valors

La tresoreria municipal té com a missió gestionar eficaçment i eficient els recursos financers, d'acord amb l'establert a les disposicions legals i reglamentàries vigents.

Els valors propugnats són prestar un bon servei públic, amb aprenentatge continu, adaptació, implicació i voluntat de millora.

## 3. Serveis

### 3.1. Maneig i custòdia dels fons monetaris

Aquest servei consisteix en el seguiment del saldo dels fons monetaris als diferents comptes i en la tramitació dels moviments entre els comptes de l'Ajuntament i del Patronat de la Música.

Destinatari/àries: Serveis gestors de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei: Servei de gestió interna que es realitza d'ofici.

### **3.2. Elaboració, actualització i seguiment del pressupost anual de tresoreria**

Determinar les necessitats de tresoreria a curt termini i rendibilització dels excedents de tresoreria, així com la comptabilitat dels cobraments i pagaments, i l'elaboració mensual de les actes d'arqueig.

Destinataris/àries: Serveis gestors de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei: Servei de gestió interna que es realitza d'ofici.

### **3.3. Seguiment de la recaptació i propostes de millora dels circuits de gestió dels ingressos municipals**

Aprovar el compte anual del departament de recaptació municipal i de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, així com elaborar l'informe previ a l'aprovació dels deutes incobrables per insolvència de les persones deutores.

Destinataris/àries: Serveis gestors de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei: Servei de gestió interna que es realitza d'ofici.

### **3.4. Rendiment d'informació financera als membres del consistori, a l'administració autonòmica i estatal, i a la ciutadania**

L'Ajuntament i el Patronat de la Música publiquen a la web municipal informació financera d'interès públic, com per exemple les dades relatives al termini mig de pagament als proveïdors de l'últim mes o trimestre.

Destinataris/àries: Membres del consistori, altres administracions i ciutadania

Com sol·licitar el servei: Consultant les dades a la pàgina web.  
<https://www.gramenet.cat/ajuntament/info-economica/>

### **3.5. Suport i informació als serveis gestors de l'Ajuntament en l'àmbit econòmic, financer i comptable**

Els serveis gestors de l'Ajuntament poden demanar suport i assessorament en l'àmbit econòmic, financer i comptable al nostre departament per tal de gestionar els seus expedients.

Destinataris/àries: Serveis gestors de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei: Canals de comunicació descrits amb el Servei de Tresoreria.

### **3.6. Gestió amb les entitats financeres col·laboradores**

Negociació i tramitació de les operacions de finançament, tant a curt com a llarg termini amb les entitats financeres que col·laboren amb l'Ajuntament.

Destinatari/àries: Entitats financeres col·laboradores

Com sol·licitar el servei: Canals de comunicació descrits amb el Servei de Tresoreria.

### 3.7. Tramitació de tots els pagaments de l'Ajuntament i del Patronat de la Música, a excepció dels gestionats per un pagament a justificar o bestreta de caixa fixa

La tresoreria municipal s'encarrega de realitzar tots els pagaments de l'Ajuntament i del Patronat de la Música a favor d'un tercer, proveïdors i beneficiaris de subvencions, així com de realitzar la presentació a l'Agència Tributària dels impostos estatals.

Destinatari/àries: Adjudicatari de contractes i altres proveïdors, així com beneficiaris de subvencions de l'Ajuntament i del Patronat de la Música.

Com sol·licitar el servei: Lliurant a l'Ajuntament el formulari d'Alta/Modificació de dades de tercers que es pot descarregar de la Seu electrònica.  
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/informacio-economica/>

## 4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
1	<p><b>Fer el pagament a proveïdors/ores en un temps mig inferior a 60 dies en termes anuals.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>
2	<p><b>Tramitar els pagaments a proveïdors/es per part de la Tresoreria en un temps mig inferior a 30 dies en termes anuals.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> </ul> <p>Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</p>

El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable en els següents enllaços :

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/relacio-alfabetica-de-les-cartes-de-serveis/>

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

## **5. Compensacions en cas d'incompliment**

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar situacions semblants.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

## **6. Canals de participació**

Els canals per incorporar la percepció dels/les usuaris/àries poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de participació ciutadana i govern obert de 2015.
- Escrits dirigits a l'adreça del Servei.

## **7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments**

Els/les professionals de l'Ajuntament es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del Servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.



- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal.

## **8. Normativa**

- Reial decret legislatiu 2/2004 que aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.
- Llei 3/2004, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat en les operacions comercials.
- Llei orgànica 2/2012, d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera, així com la normativa de desenvolupament.
- Reial decret 939/2005, que aprova el Reglament general de recaptació.
- Llei 58/2003, general tributària.
- Reial decret legislatiu 3/2011, que aprova el text refós de la Llei de contractes del sector públic.
- Llei 38/2003, general de subvencions.
- Llei 35/2006, de l'Impost sobre la renda de les persones físiques.
- Llei 37/1992, de l'Impost sobre el valor afegit.

## **9. Drets i responsabilitats de la ciutadania i dels serveis interns**

Recollits als articles 13 i 14 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

## **10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes**

### **10.1 Aprovació**

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

### **10.2 Actualització**

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

### 10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei de Tresoreria i Recaptació serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

Informació complementària a [www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)