

# **CARTA DE SERVEIS**

# **GESTIÓ TRIBUTÀRIA**

**2020**



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet





# Índex

<b>1. Identificació</b> .....	5
<b>2. Missió i valors</b> .....	5
<b>3. Serveis</b> .....	5
<b>4. Compromisos de qualitat</b> .....	7
<b>5. Compensacions en cas d'incompliment</b> .....	8
<b>6. Canals de participació</b> .....	9
<b>7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments</b> .....	9
<b>8. Normativa</b> .....	9
<b>9. Drets i responsabilitats de la ciutadania</b> .....	10
<b>10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes</b> .....	11

## 1. Identificació

<b>Nom del servei</b>	Gestió tributària
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	Tresoreria Municipal d'acord amb l'article 5.2 del RD 128/1018 de 16 de març
<b>Equip responsable</b>	Diego Castejón Chico de Guzmán, cap del Servei de Gestió Tributària  Adrián Sánchez Payán, tresorer
<b>Adreça</b>	Plaça Manent s/n,
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	Exclusivament mitjançant cita prèvia de 9,30 a 13,30 hores. Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa, i estiu (a partir del 25 de juny fins al 10 de setembre)
<b>Telèfon / fax</b>	934 624 000
<b>Web</b>	<a href="http://www.gramenet.cat">www.gramenet.cat</a>
<b>Adreça electrònica</b>	<a href="mailto:gestiotributaria@gramenet.cat">gestiotributaria@gramenet.cat</a>

## 2. Missió i valors

La missió és dur a terme la gestió dels ingressos de dret públic de l'Ajuntament, facilitant als ciutadans i ciutadanes el compliment de les seves obligacions tributàries.

Els valors propugnats són la transparència i les bones pràctiques en un context d'igualtat de totes les persones davant la llei.

## 3. Serveis

### 3.1 Serveis de caràcter intern

- Elaboració de les Ordenances fiscals, de prestacions patrimonials no tributaries i de preus públics.
- Gestió, elaboració i manteniment dels padrons fiscals.
- Liquidacions tributàries dels tributs que no funcionen mitjançant el padró.
- Inspecció fiscal.
- Consulta i intercanvi de dades fiscals.

Destinatari/àries:	Serveis gestors de l'Ajuntament i altres administracions públiques.
Com sol·licitar el servei:	Cita prèvia (mitjançant la web municipal) <a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/</a> o bé trucant al telèfon de l'OIAC 934 624 090

### 3.2 Serveis dirigits a la ciutadania

#### ▪ Punt d'Informació Cadastral (PIC)

Per delegació del Ministeri d'Hisenda i Funció Pública es tramiten i gestionen expedients relatius al cadastre immobiliari, donant la corresponent informació a les persones interessades.

Destinatari/àries:	Persones que necessitin informació i/o documentació sobre els seus immobles.
Com sol·licitar el servei:	Cita prèvia (mitjançant la web municipal) <a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/</a> , o bé trucant al telèfon de l'OIAC 934 624 090 o presencialment a les nostres dependències.

#### ▪ Informació a la ciutadania sobre les obligacions fiscals

Assessorament i informació als contribuents en relació amb l'acompliment de les obligacions fiscals municipals.

Destinatari/àries:	Persones que necessitin informació i/o documentació sobre les seves obligacions fiscals.
Com sol·licitar el servei:	Cita prèvia (mitjançant la web municipal) <a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/">,https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/</a> o bé trucant al telèfon de l'OIAC 934 624 090

#### ▪ Tramitació de bonificacions i exempcions tributàries

Destinatari/àries:	Persones o empreses que puguin tenir dret a gaudir-ne.
Com sol·licitar el servei:	Cita prèvia (mitjançant la web municipal) <a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/</a> o bé al telèfon de l'OIAC 934 624 090

▪ **Tramitació de subvencions a l'IBI**

Destinatari/àries:	Persones o empreses que puguin tenir dret a gaudir-ne.
Com sol·licitar el servei:	Cita prèvia (mitjançant la web municipal) <a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/</a> , o bé al telèfon de l'OIAC 934 624 . Caldrà presentar l'escrit normalitzat en funció de la normativa reguladora i els terminis establerts.

▪ **Facilitació de gestions tributàries amb altres Administracions**

Com a Ajuntament, amb conveni de col·laboració amb el ministeri d'Hisenda, determinades gestions cadastrals es poden realitzar a les nostres dependències (informació, presentació d'escrits etc...)

Destinatari/àries:	Persones o empreses
Com sol·licitar el servei:	Per escrit per adreçar i/o gestionar el document amb l'Administració corresponent mitjançant la presentació de l'escrit a l'Oficina d'Atenció i Informació a la Ciutadania (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web: <a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/</a>

**4. Compromisos de qualitat**

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p><b>Distribuir a la bústia de tots els immobles el calendari fiscal imprès, abans del 15 de febrer de cada any</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 23 de novembre de 2017</li> <li>▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, per tant, 2019 és l'últim any avaluable</li> </ul>	Sí	*	
2	<p><b>Donar publicitat al calendari fiscal de l'exercici abans del 15 de febrer de cada any (web, xarxes socials, publicacions institucionals i distribució a domicilis).</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>			*

3	<p><b>Informar personalment a les dependències del Servei, de forma immediata en cas de cita prèvia, i en menys de 10 minuts sense cita prèvia.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 23 de novembre de 2017</li> <li>▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, per tant, 2019 és l'últim any avaluable</li> </ul>	Sí	*	
4	<p><b>Oferir informació personalitzada a les dependències del Servei de forma immediata amb cita prèvia, i sense cita en cas que no hi hagi una visita anterior.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019</li> </ul>			*
5	<p><b>Informar telefònicament i per correu electrònic, prèvia acreditació de la persona, en un temps inferior a 24 hores, en el cas que s'hagin de fer comprovacions o simulacions de liquidacions.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 23 de novembre de 2017.</li> </ul>	≤ 24 hores	*	*
6	<p><b>Respondre per escrit qualsevol petició de canvi de les bases de dades del contribuent, com a màxim en 15 dies.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 23 de novembre de 2017.</li> </ul>	≤ 15 dies	*	*

Complert
  Incomplert
  No avaluat

\* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

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 duren a terme per evitar casos 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

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania 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: [gestiotributari@gramenet.cat](mailto:gestiotributari@gramenet.cat)

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

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 a la web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania (OIAC), situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

## 8. Normativa

- Llei 58/2003, 17 de desembre, General Tributària.
- RD 2/2004, 5 març Text refós de la llei reguladora de les hisendes locals.
- Llei orgànica 15/1999, 13 desembre de protecció de dades de caràcter personal.
- Ordenances fiscals, de prestacions patrimonials no tributaries i de preus públics de l'Ajuntament.

## 9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

### 9.1 Drets

- Dret a ser tractat/da amb el respecte i la consideració pertinents pel personal al servei de l'Administració.
- Dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Dret a ser informat/da i assistit/da per l'Administració sobre l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions tributàries.
- Dret a ser informat/da, a l'inici de les actuacions de comprovació o inspecció, sobre la naturalesa i l'abast, així com dels seus drets i obligacions en el curs de les actuacions i que es desenvolupin en els terminis que preveu la Llei.
- Dret a conèixer l'estat de tramitació dels expedients en els quals sigui part i a ser informat/da dels drets que li assisteixen en els diferents procediments.
- Dret a conèixer la identitat de les autoritats i el personal al servei de l'Administració sota la responsabilitat de la qual es tramiten les actuacions i els procediments en els quals tingui la condició de persona interessada.
- Dret a actuar mitjançant representant. La representació s'ha d'acreditar en els supòsits exigits per la Llei, per qualsevol mitjà vàlid en dret que deixi constància fefaent o mitjançant declaració amb compareixença personal davant l'òrgan administratiu competent, amb el qual es tindran les successives actuacions administratives, si no es manifesta el contrari.
- Dret, en els termes legalment previstos, al caràcter reservat de les dades, informes o antecedents obtinguts per l'Administració, que només es poden utilitzar per a l'aplicació dels tributs o recursos la gestió dels quals tingui encomanada la mateixa Administració. Així mateix, l'Administració tindrà dret d'accés a aquestes dades en els casos d'imposició de sancions, sense que puguin ser cedides o comunicades a tercers, excepte en els supòsits que preveuen les Lleis.
- Dret a formular al·legacions i a aportar documents que s'han de tenir en compte pels òrgans competents en redactar la proposta de resolució corresponent.
- Dret a ser escoltat/da en el tràmit d'audiència, en els termes que preveu la Llei.
- Dret al fet que les actuacions de l'Administració que requereixin la seva intervenció es duguin a terme de la manera que resulti menys costosa, sempre que això no perjudiqui el compliment de les obligacions tributàries.
- Dret a obtenir còpia a càrrec seu dels documents que integrin l'expedient administratiu en el tràmit de posada de manifest en els termes que preveu la Llei.
- Dret a no aportar els documents ja presentats i que estiguin en poder de l'Administració actuant, sempre que l'obligat/ada tributari/ària indiqui el dia i el procediment en què els va presentar.
- Dret a sol·licitar certificació i còpia de les declaracions presentades, així com el dret a obtenir còpia segellada dels documents presentats davant l'Administració, sempre que els aportin juntament amb els originals per a la seva confrontació.
- Així mateix, tindrà dret a la devolució dels originals dels documents esmentats en el cas que no hagin de constar a l'expedient.

- Dret de les persones obligades a presentar davant l'Administració la documentació que considerin convenient i que pugui ser rellevant per a la resolució del procediment que s'estigui desenvolupant.
- Dret a que les manifestacions amb rellevància tributària de les persones obligades es recullin en les diligències esteses en els procediments tributaris.
- Dret al reconeixement dels beneficis o règims fiscals que resultin aplicables.
- Dret a formular queixes i suggeriments en relació amb el funcionament del Servei.

## 9.2 Responsabilitats

- Tractar amb respecte i consideració al personal municipal que presta els serveis.
- Indicar el nom, cognoms, domicili i NIF/NIE/passaport per iniciar qualsevol tràmit.
- Comunicar, al més aviat possible, els errors que detecti en la documentació emesa pel Servei de Gestió Tributària.
- Comunicar els canvis de domicili i qualsevol altra dada amb influència en les obligacions i drets tributaris.
- Presentar dins els terminis establerts les declaracions tributaris.
- Fer els pagaments dins els terminis fixats.
- Facilitar la documentació necessària per a la tramitació dels expedients.

## 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 Gestió Tributària 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	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)**