

# CARTA DE SERVEIS RECAPTACIÓ

2020



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet





## Servei de Recaptació

Horari de dilluns a divendres  
de 9,00 a 13,30 h



Diputació  
de Barcelona

Organisme

## Oficina de Gestió de Recaptació

Horari d'atenció  
De dilluns a divendres



INFORMACIÓ



# Índex

<b>1. Identificació</b> .....	5
<b>2. Missió i valors</b> .....	5
<b>3. Serveis</b> .....	6
<b>4. Compromisos de qualitat</b> .....	8
<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>	Departament de Recaptació
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	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>	Carrer de la Vistalegre, 17
<b>Com arribar-hi</b>	<b>Amb transport privat</b> Santa Coloma té accessos directes a les autopistes A7, C58, C31, B20, i a les Rondes de Dalt i del Litoral, a més de la via BV5001 (ctra. de la Roca). <b>Amb transport públic</b> Metro: L1 parada "Santa Coloma" L9 "Església Major" L-9 Bus: 42, B14, B15, B18, M19, M27, , B80, B84
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	Presencial de 9 a 13.30h. Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa i estiu (del 25 de juny fins al 10 de setembre)
<b>Telèfon</b>	934 624 000 i 934 624 025 de 8 a 14.30 h.
<b>Web</b>	<a href="http://www.gramenet.cat">www.gramenet.cat</a>
<b>Adreça electrònica</b>	<a href="mailto:recaptacio@gramenet.cat">recaptacio@gramenet.cat</a>

## 2. Missió i valors

La missió és recaptar en període voluntari els tributs, preus públics i altres ingressos de dret públic de l'Ajuntament, del Patronat de la Música i d'altres organismes públics.

Els valors són prestar un servei de qualitat a la ciutadania, amb compliment de la legalitat, confidencialitat, objectivitat, equitat i respecte.

### 3. Serveis

#### 3.1. Informació i assistència presencial i telefònica a la ciutadania

Des del Departament de Recaptació donem informació i assistència als contribuents tant presencialment com telefònica, com per correu electrònic.

Destinatari/àries:	Contribuents i entitats col·laboradores.
Com sol·licitar el servei:	Telefònicament o a l'oficina de Recaptació.

#### 3.2. Gestió de domiciliacions bancàries dels tributs i el preus públics de cobrament periòdic

Els contribuents poden domiciliar el pagament dels seus tributs i preus públics periòdics mitjançant un manament bancari.

Destinatari/àries:	Contribuents i entitats col·laboradores.
Com sol·licitar el servei:	Tramitar presencialment a l'oficina de Recaptació. Tramitar presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) Plaça de la Vila 1, Santa Coloma de Gramenet, amb cita prèvia: Telèfon: 934 624 090 Web: <a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/</a>

O bé, emplenar un formulari de domiciliació bancària que es pot descarregar en l'enllaç següent:  
<https://oiac.gramenet.cat:10003/RegistreTelematic/Ajuda.aspx?cf=DBT&lang=CA> i Cal enviar-lo degudament signat juntament amb fotocòpia del document d'identitat de les persones signants per correu postal a Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet Pl. de la Vila , 1- 08921 - Santa Coloma de Gramenet, Barcelona.

#### 3.3. Tramitació de les sol·licituds d'ajornament i fraccionament de pagament dels deutes en període voluntari

Els contribuents poden demanar l'ajornament i/o fraccionament dels seus deutes en període voluntari mitjançant una sol·licitud al Departament de Recaptació.

Destinatari/àries:	Contribuents
--------------------	--------------

Com sol·licitar el servei: Tramitar presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) amb cita prèvia al telèfon: 934 624 090 o al web: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

### **3.4. Lliurament duplicats de rebuts, justificants de pagaments i d'estar al corrent de pagament**

Des de l'oficina de Recaptació es lliuren justificants de pagament i d'estar al corrent d'aquests pagaments, així com duplicats dels rebuts.

Destinatari/àries: Contribuents

Com sol·licitar el servei: Presencialment a l'oficina de Recaptació i telemàticament a l'adreça [recaptacio@gramenet.cat](mailto:recaptacio@gramenet.cat).

### **3.5. Lliurament de documents cobratoris per facilitar el pagament a les entitats financeres**

Des de l'oficina de Recaptació es lliuren aquells documents que són necessaris per efectuar els pagaments a les entitats financeres.

Destinatari/àries: Contribuents

Com sol·licitar el servei: Presencialment a l'oficina de Recaptació i telemàticament a l'adreça [recaptacio@gramenet.cat](mailto:recaptacio@gramenet.cat).

### **3.6. Tasques de gestió interna**

- Gestió diària dels cobraments en període voluntari dels ingressos municipals  
Diàriament les entitats col·laboradores (bancs) ens trameten els pagaments realitzats pels contribuents el dia anterior i els tractem perquè constin a la nostra aplicació.
- Emissió i seguiment de les notificacions practicades als contribuents de les liquidacions girades pels diferents serveis de l'Ajuntament  
Lliurem les notificacions de les liquidacions carregades al Departament de Recaptació per al consegüent cobrament (Plusvàlues, Impost Béns Immobles, entre d'altres) al domicili fiscal del contribuent i el tractament posterior segons el motiu pel qual són retornades per l'empresa notificadora.
- Seguiment de la finalització del període voluntari de pagament  
Quan finalitza el període de pagament en voluntària, sense recàrrec, s'inicia el període executiu de pagament, amb recàrrec.
- Càrrec dels valors a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.  
Iniciat el període executiu de pagament, es lliura aquest deute impagat a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, perquè tramiti el cobrament en executiva.
- Confecció del compte anual i de la memòria del Departament de Recaptació

El compte anual és el resum de l'estat dels rebuts i liquidacions (cobrats, pendents, anul·lats) carregats a aquest departament durant l'exercici.

La memòria és un informe de totes les activitats realitzades durant l'exercici per aquest Servei.

#### 4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p><b>Implementar enquestes de satisfacció a partir de l'any 2018, amb un grau de satisfacció superior a 6 punts.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017</li> </ul>	9,8	*	*
2	<p><b>Atendre la ciutadania de forma presencia en un temps mig d'atenció menor o igual a 8 minuts.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017</li> </ul>	8 minuts	*	*

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 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

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.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció i/o d'expectatives que estan disponibles al Servei de Recaptació.
- Escrits dirigits a l'adreça del Servei.

## 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 al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se 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.

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 39/2015, d'1 d'octubre de 2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.
- Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària.

- Reial decret 939/2005, de 29 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament general de recaptació.
- Ordenança general, reguladora de la gestió de la recaptació dels tributs i d'altres ingressos de dret públic municipals, aprovada pel Ple Municipal de l'Ajuntament.

## 9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

### 9.1 Drets

- Dret a ser tractat/da amb respecte i consideració pels empleats del Servei de Recaptació.
- 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 de seus drets i el compliment de les seves obligacions tributàries.
- Dret a conèixer l'estat de tramitació dels expedients en els quals sigui part.
- Dret a sol·licitar certificació i còpia segellada dels documents presentats davant l'Administració, sempre que els aportin juntament amb els originals per a la confrontació i el dret a la devolució dels originals dels documents esmentats, en el cas que no hagin de constar a l'expedient.
- Dret a no aportar els documents ja presentats i que estiguin en poder de l'Administració actuant, sempre que l'obligat tributari indiqui el dia i el procediment que s'estigui desenvolupant.
- Dret a que les manifestacions amb rellevància tributària dels obligats es recullin en les diligències esteses en els procediments tributaris.
- Dret a conèixer la identitat de les autoritats i el personal de l'Administració sota la responsabilitat de la qual es tramiten les actuacions i els procediments en els quals tingui la condició d'interessat/ada.
- Dret al reembors de la manera que fixa la Llei, del cost dels avals i altres garanties aportats per suspendre l'execució d'un acte o per ajornar o fraccionar el pagament d'un deute, si l'acte o deute es declara totalment o parcialment improcedent per sentència o resolució ferma, amb abonament de l'interès legal sense necessitat d'efectuar requeriment a l'efecte, així com a la reducció proporcional de la garantia aportada en els supòsits d'estimació parcial del recurs o de la reclamació interposada.
- 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 i per a la imposició de sancions, sense que puguin ser cedits o comunicats a tercers, excepte en els supòsits que preveuen les Lleis.
- 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 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 formular queixes i suggeriments en relació amb el funcionament del Servei de Recaptació.
- 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 sol·licitar la suspensió.
- Dret a sol·licitar la compensació de deutes.

## 9.2 Responsabilitats

- Efectuar el pagament de les obligacions tributàries dins els terminis fixats.
- Adoptar una actitud adequada i respectuosa cap al personal del Servei de Recaptació que els atén.
- Indicar el nom, cognoms, domicili i NIF/NIE/passaport per iniciar qualsevol tràmit.
- Facilitar la documentació i informació que li sigui requerida per a la tramitació dels expedients.
- Estaran obligats/des a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb l'Administració per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu, les persones jurídiques, les entitats sense personalitat jurídica, qui exerceixi una activitat professional per a la qual es requereixi estar col·legiat, per als tràmits i actuacions que realitzin amb l'Administració en l'exercici de l'esmentada activitat professional, qui representi a una persona interessada que estigui obligada a relacionar-se electrònicament amb l'Administració.

## 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 DOGC 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Eliminació de correus personals -Actualització de càrrecs responsables -Revisió dels serveis	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

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