

CARTA DE SERVICIOS

GESTIÓN TRIBUTARIA

2020



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Índice

1. Identificación.....	5
2. Misión y valores	5
3. Servicios.....	5
4. Compromisos de calidad.....	7
5. Compensaciones en caso de incumplimiento	8
6. Canales de participación	9
7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos.....	9
8. Normativa.....	9
9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía	10
10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas	11

1. Identificación

Nombre del servicio	Gestión tributaria
Adscripción dentro del organigrama municipal	Tesorería Municipal de acuerdo con el artículo 5.2 del RD 128/1018 de 16 de marzo
Equipo responsable	Diego Castejón Chico de Guzmán, responsable del Servicio de Gestión Tributaria Adrián Sánchez Payán, tesorero
Dirección	Plaza Manent s/n,
Horario (presencial / virtual)	Exclusivamente mediante cita previa de 9.30 a 13.30 horas. Este horario podría modificarse durante los periodos de vacaciones de Navidad, Semana Santa y verano (a partir del 25 de junio hasta el 10 de setiembre)
Teléfono / fax	934 624 000
Web	www.gramenet.cat
Dirección electrónica	gestiotributaria@gramenet.cat

2. Misión y valores

La misión es llevar a cabo la gestión de los ingresos de derecho público del Ayuntamiento, facilitando a los ciudadanos y ciudadanas el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Los valores propugnados son la transparencia y las buenas prácticas en un contexto de igualdad de todas las personas ante la ley.

3. Servicios

3.1 Servicios de carácter interno

- Elaboración de las Ordenanzas fiscales, de prestaciones patrimoniales no tributarias y de precios públicos.
- Gestión, elaboración y mantenimiento de los padrones fiscales.
- Liquidaciones tributarias de los tributos que no funcionen mediante el padrón.
- Inspección fiscal.
- Consulta e intercambio de datos fiscales.

Destinatarios/as:	Servicios gestores del Ayuntamiento y otras administraciones públicas.
Cómo solicitar el servicio:	Cita previa (mediante la web municipal) https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ o bien llamando al teléfono de la OIAC 934 624 090

3.2 Servicios dirigidos a la ciudadanía

▪ Punto de Información Catastral (PIC)

Por delegación del Ministerio de Hacienda y Función Pública se tramitan y gestionan expedientes relativos al catastro inmobiliario, dando la correspondiente información a las personas interesadas.

Destinatarios/as:	Personas que necesiten información y/o documentación sobre sus inmuebles.
Cómo solicitar el servicio:	Cita previa (mediante la web municipal) https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ , o bien llamando al teléfono de la OIAC 934 624 090 o presencialmente en nuestras dependencias.

▪ Información a la ciudadanía sobre las obligaciones fiscales

Asesoramiento e información a los contribuyentes en relación con el cumplimiento de sus obligaciones fiscales municipales.

Destinatarios/as:	Personas que necesiten información y/o documentación sobre sus obligaciones fiscales.
Cómo solicitar el servicio:	Cita previa (mediante la web municipal) ,https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ o bien llamando al teléfono de la OIAC 934 624 090

▪ Tramitación de bonificaciones y exenciones tributarias

Destinatarios/as:	Personas o empresas que puedan tener derecho a disfrutarlas.
Cómo solicitar el servicio:	Cita previa (mediante la web municipal) https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ o bien en el teléfono de la OIAC 934 624 090

▪ **Tramitación de subvenciones en el IBI**

Destinatarios/as: Personas o empresas que puedan tener derecho a disfrutarlas.

Cómo solicitar el servicio: Cita previa (mediante la web municipal) <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/> , o bien en el teléfono de la OIAC 934 624 . Será necesario presentar el escrito normalizado en función de la normativa reguladora y los términos establecidos.

▪ **Facilitación de gestiones tributarias con otras Administraciones**

Como Ayuntamiento, con convenio de colaboración con el Ministerio de Hacienda, determinadas gestiones catastrales se pueden realizar en nuestras dependencias (información, presentación de escritos, etc...)

Destinatarios/as: Personas o empresas

Cómo solicitar el servicio: Por escrito para dirigir o gestionar el documento con la Administración correspondiente mediante la presentación del escrito en la Oficina de Atención e Información a la Ciudadanía (OIAC) con cita previa en el teléfono 934 624 090 o mediante la web: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad		Resultados*		
		2018	2019	2020
1	<p>Distribuir en el buzón de todos los inmuebles el calendario fiscal impreso, antes del 15 de febrero de cada año</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 23 de noviembre de 2017 ▪ Retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019, por tanto, 2019 es el último año evaluable 	Sí	*	
2	<p>Dar publicidad al calendario fiscal del ejercicio antes del 15 de febrero de cada año (web, redes sociales, publicaciones institucionales y distribución a domicilios).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019. 			*

3	<p>Informar personalmente en las dependencias del Servicio, de forma inmediata en caso de cita previa, y en menos de 10 minutos sin cita previa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 23 de noviembre de 2017 ▪ Retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019, por tanto, 2019 es el último año evaluable 	Sí	*	
4	<p>Ofrecer información personalizada en las dependencias del Servicio de forma inmediata con cita previa, y sin cita en caso que no haya una visita anterior.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019 			*
5	<p>Informar telefónicamente y por correo electrónico previa acreditación de la persona, en un tiempo inferior a 24 horas, en el caso de que se deban hacer comprobaciones o simulaciones de liquidaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 23 de noviembre de 2017. 	≤ 24 horas	*	*
6	<p>Responder por escrito cualquier petición de cambio de las bases de datos del contribuyente, como máximo en 15 días.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 23 de noviembre de 2017. 	≤ 15 días	*	*

Completo
 Incompleto
 No evaluado

* El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable.

Quando no se cumplan los compromisos establecidos, los informes técnicos anuales de evaluación de compromisos facilitan la siguiente información: causas de los incumplimientos, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y fechas de implantación. Estos informes y sus anexos están disponibles en la web municipal.

5. Compensaciones en caso de incumplimiento

En caso de incumplimiento se seguirá el procedimiento siguiente:

- Se darán explicaciones de las circunstancias que dan lugar al incumplimiento, con indicación de las medidas correctoras que se llevarán a cabo para evitar su repetición.
- Se ofrecerán alternativas, si es posible.

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial contra el Ayuntamiento.

6. Canales de participación

El Ayuntamiento promoverá la colaboración y la participación ciudadana en la definición, ejecución y mejora de los servicios. La finalidad es hacer una evaluación participativa, fomentando así la democracia, la cooperación y el consenso.

Los canales para incorporar la percepción de la ciudadanía pueden ser diversos:

- Aportaciones individuales y/o colectivas en cualquiera de los espacios, órganos y/o instrumentos de participación, establecidos en el Reglamento de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto de 2015.
- Escritos dirigidos a la dirección del Servicio: gestiotributari@gramenet.cat

7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

Para facilitar la comunicación con la ciudadanía y detectar áreas de mejora del servicio, el Ayuntamiento se ha dotado de dos canales de contacto preferentes:

- El *Buzón de Quejas y Sugerencias* para la presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos relacionados con los servicios municipales. Disponible en la web municipal.
- Este mismo recurso se puede utilizar también, vía presencial, dirigiéndose a la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, situada en la Plaza de la Vila. Se recomienda pedir cita previa en el teléfono 934 624 090 o a través de la web municipal <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

En todo caso, los usuarios y las usuarias se pueden dirigir presencialmente al Servicio, llamar por teléfono en horario de atención al público, y/o ponerse en contacto cuando lo deseen a través del correo electrónico.

8. Normativa

- Ley 58/2003, 17 de diciembre, General Tributaria.
- RD 2/2004, 5 marzo Texto refundido de la ley reguladora de las haciendas locales.

- Ley orgánica 15/1999, 13 diciembre de protección de datos de carácter personal.
- Ordenanzas fiscales, de prestaciones patrimoniales no tributarias y de precios públicos del Ayuntamiento.

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

9.1 Derechos

- Derecho a ser tratado/a con el respeto y la consideración pertinentes por el personal al servicio de la Administración.
- Derecho a utilizar cualquiera de las dos lenguas oficiales en Cataluña.
- Derecho a ser informado/a y asistido/a por la Administración sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- Derecho a ser informado/a, al inicio de las actuaciones de comprobación o inspección, sobre la naturaleza y el alcance, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de las actuaciones y que se desarrollen en los términos que prevé la Ley.
- Derecho a conocer el estado de tramitación de los expedientes de los que sea parte y a ser informado/a de los derechos que le asistan en los diferentes procedimientos.
- Derecho a conocer la identidad de las autoridades y el personal al servicio de la Administración bajo la responsabilidad de los cuales se tramiten las actuaciones y los procedimientos en los que tenga la condición de persona interesada.
- Derecho a actuar mediante representante. La representación se ha de acreditar en los supuestos exigidos por la Ley, por cualquier medio válido en derecho que deje constancia fehaciente o mediante declaración con comparecencia personal ante el órgano administrativo competente, con el que se tendrán las sucesivas actuaciones administrativas, si no se manifiesta el contrario.
- Derecho, en los términos legalmente previstos, al carácter reservado de los datos, informes o antecedentes obtenidos por la Administración, que solo se pueden utilizar para la aplicación de los tributos o recursos cuya gestión tenga encargada la misma Administración.

Así mismo, la Administración tendrá derecho de acceso a estos datos en los casos de imposición de sanciones, sin que puedan ser cedidas o comunicadas a terceros, excepto en los supuestos que prevén las Leyes.

- Derecho a formular alegaciones y a aportar documentos que se han de tener en cuenta por los órganos competentes en redactar la propuesta de resolución correspondiente.
- Derecho a ser escuchado/a en el trámite de audiencia, en los términos que prevé la Ley.
- Derecho a que las actuaciones de la Administración que requieran su intervención se lleven a cabo de la manera que resulte menos costosa, siempre que ello no perjudique el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- Derecho a obtener copia a su cargo de los documentos que integren el expediente administrativo en el trámite de puesta de manifiesto en los términos que prevé la Ley.

- Derecho a no aportar los documentos ya presentados y que estén en poder de la Administración actuante, siempre que el obligado/a tributario/a indique el día y el procedimiento en el que los presentó.
- Derecho a solicitar certificación y copia de las declaraciones presentadas, así como el derecho a obtener copia sellada de los documentos presentados ante la Administración, siempre que los aporten junto con los originales para su confrontación.
- Así mismo, tendrá derecho a la devolución de los originales de los documentos mencionados en el caso de que no hayan de constar en el expediente.
- Derecho de las personas obligadas a presentar ante la Administración la documentación que consideren conveniente y que pueda ser relevante para la resolución del procedimiento que se esté desarrollando.
- Derecho a que las manifestaciones con relevancia tributaria de las personas obligadas se recojan en las diligencias realizadas en los procedimientos tributarios.
- Derecho al reconocimiento de los beneficios o regímenes fiscales que resulten aplicables.
- Derecho a formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento del Servicio.

9.2 Responsabilidades

- Tratar con respecto y consideración al personal municipal que presta los servicios.
- Indicar el nombre, apellidos, domicilio y NIF/NIE/pasaporte para iniciar cualquier trámite.
- Comunicar, lo antes posible, los errores que detecte en la documentación emitida por el Servicio de Gestión Tributaria.
- Comunicar los cambios de domicilio y cualquier otro dato con influencia en las obligaciones y derechos tributarios.
- Presentar dentro de los términos establecidos las declaraciones tributarias.
- Hacer los pagos dentro de los términos fijados.
- Facilitar la documentación necesaria para la tramitación de los expedientes.

10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas

10.1 Aprobación

Debido al su carácter reglamentario, las Cartas de Servicios se aprueban mediante el siguiente procedimiento: 1) Aprobación inicial por parte del Pleno municipal, 2) Periodo de información pública, 3) Aprobación definitiva de Pleno con resolución de alegaciones, y 4) Publicación en los diarios oficiales y en la web municipal.

10.2 Actualización

Una vez aprobadas, las Cartas de Servicios podrán ser revisadas cada año para actualizar su contenido. Si los cambios a introducir son de carácter substancial se seguirá el mismo

procedimiento anterior y la tramitación se hará durante el segundo semestre del año. De esta manera las modificaciones entrarán en vigor a comienzos del año siguiente.

Son cambios substanciales aquellos que afectan significativamente: 1) la oferta de servicios, 2) los compromisos, indicadores y objetivos, 3) los derechos y deberes de la ciudadanía y 4) las formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

Si los cambios a introducir no afectan estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente en las Cartas y se publicarán en la web municipal, previo acuerdo de la tenencia de alcaldía competente. Del citado acuerdo se dará cuenta en el Pleno municipal.

10.3 Rendimiento de cuentas

El rendimiento de cuentas del cumplimiento de los compromisos de las Cartas se hará anualmente, y los resultados se publicarán durante el primer semestre del año posterior al año evaluable.

El/la responsable del servicio de Gestión Tributaria será la persona encargada de proponer las actualizaciones pertinentes y, en su caso, del cumplimiento de los compromisos previstos.

A continuación se especifican las fechas más relevantes de la tramitación de esta Carta.

Aprobación		
Fase	Aprobación inicial	Aprobación definitiva
2a Fase	Pleno 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualizaciones			
	Cambios introducidos	Aprobaciones iniciales	Aprobaciones definitivas
1	Apartado número 10	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualización de cargos responsables -Eliminación de correos personales	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Próxima actualización: segundo semestre de 2020			

Rendimiento de cuentas		
2018	2019	2020
Pleno 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021





Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Información complementaria a **www.gramenet.cat**