

CARTA DE SERVICIOS RECAUDACIÓN

2022



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 i Recaptació

Horari d'atenció
De dilluns a divendres



Índice

1. Identificación.....	5
2. Misión y valores.....	5
3. Servicios	6
4. Compromisos de calidad.....	8
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	Departamento de Recaudación
Adscripción dentro del organigrama municipal	Servicio de Tesorería y Recaudación
Equipo responsable	Yolanda Fernández, responsable del Servicio de Tesorería y Recaudación Adrián Sánchez, tesorero municipal
Dirección	Calle de la Vistalegre, 17
Cómo llegar	Con transporte privado Santa Coloma tiene accesos directos a las autopistas A7, C58, C31, B20, y a las Rondas de Dalt y del Litoral, además de la vía BV5001 (ctra. de la Roca). Con transporte público Metro: L1 parada "Santa Coloma" L9 "Església Major" L-9 Bus: 42, B14, B15, B18, M19, M27, , B80, B84
Horario (presencial / virtual)	Presencial de 9 a 13.30h. Este horario podría modificarse durante los periodos de vacaciones de Navidad, Semana Santa y verano (del 25 de junio hasta el 10 de setiembre)
Teléfono	934 624 000 y 934 624 025 de 8 a 14.30 h.
Web	www.gramenet.cat
Dirección electrónica	recaptacio@gramenet.cat

2. Misión y valores

La misión es recaudar en periodo voluntario los tributos, precios públicos y otros ingresos de derecho público del Ayuntamiento, del Patronato de la Música y de otros organismos públicos.

Los valores son prestar un servicio de calidad a la ciudadanía, con cumplimiento de la legalidad, confidencialidad, objetividad, equidad y respeto.

3. Servicios

3.1. Información y asistencia presencial y telefónica a la ciudadanía

Desde el Departamento de Recaudación damos información y asistencia a los y las contribuyentes tanto presencialmente y telefónica, como por correo electrónico.

Destinatarios/as:	Contribuyentes y entidades colaboradoras.
Cómo solicitar el servicio:	Telefónicamente o en la oficina de Recaudación.

3.2. Gestión de domiciliaciones bancarias de los tributos y los precios públicos de cobro periódico

Los y las contribuyentes pueden domiciliar el pago de sus tributos y precios públicos periódicos mediante una orden de domiciliación bancaria.

Destinatario/as:	Contribuyentes y entidades colaboradoras.
Cómo solicitar el servicio:	Tramitar presencialmente en la oficina de Recaudación. Tramitar presencialmente en la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC) Plaza de la Vila 1, Santa Coloma de Gramenet, con cita previa: Teléfono: 934 624 090 Web: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ O bien, rellenar un formulario de domiciliación bancaria que se puede descargar en el enlace siguiente: https://oiac.gramenet.cat:10003/RegistreTelematic/Ajuda.aspx?cf=DBT&lang=CA y es necesario enviarlo debidamente firmado junto con una fotocopia del documento de identidad de las personas firmantes por correo postal al Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet Pl. de la Vila , 1- 08921 - Santa Coloma de Gramenet, Barcelona.

3.3. Tramitación de las solicitudes de aplazamiento y fraccionamiento de pago de las deudas en periodo voluntario

Los y las contribuyentes pueden pedir el aplazamiento y/o fraccionamiento de sus deudas en periodo voluntario mediante una solicitud al Departamento de Recaudación.

Destinatarios/as:	Contribuyentes
-------------------	----------------

Cómo solicitar el servicio: Tramitar presencialmente en la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC) con cita previa en el teléfono: 934 624 090 o al web: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

3.4. Entrega de duplicados de recibos, justificantes de pagos y de estar al corriente de pago

Desde la oficina de Recaudación se expiden justificantes de pago y de estar al corriente de estos pagos, así como duplicados de los recibos.

Destinatarios/as: Contribuyentes

Cómo solicitar el servicio: Presencialmente en la oficina de Recaudación y telemáticamente en la dirección recaptacio@gramenet.cat.

3.5. Entrega de documentos cobratorios para facilitar el pago a las entidades financieras

Desde la oficina de Recaudación se expiden aquellos documentos que son necesarios para efectuar los pagos a las entidades financieras.

Destinatarios/as: Contribuyentes

Cómo solicitar el servicio: Presencialmente en la oficina de Recaudación y telemáticamente en la dirección recaptacio@gramenet.cat.

3.6. Labores de gestión interna

- Gestión diaria de los cobros en periodo voluntario de los ingresos municipales
Diariamente las entidades colaboradoras (bancos) nos envían los pagos realizados por los /las contribuyentes el día anterior y los tratamos para que consten en nuestra aplicación.
- Emisión y seguimiento de las notificaciones practicadas a los/as contribuyentes de las liquidaciones giradas por los diferentes servicios del Ayuntamiento.
Entregamos las notificaciones de las liquidaciones cargadas en el Departamento de Recaudación para su consecuente cobro (Plusvalías, Impuesto Bienes Inmuebles, entre otros) en el domicilio fiscal del/de la contribuyente y el tratamiento posterior según el motivo por el que son retornadas por la empresa notificadora.
- Seguimiento de la finalización del periodo voluntario de pago
Cuando finaliza el periodo de pago en voluntaria, sin recargo, se inicia el periodo ejecutivo de pago, con recargo.
- Cargo de los valores al Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona.
Iniciado el periodo ejecutivo de pago, se envía esta deuda impagada al Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona, para que gestione el cobro en ejecutiva.
- Confección de la cuenta anual y de la memoria del Departamento de Recaudación

La cuenta anual es el resumen del estado de los recibos y liquidaciones (cobrados, pendientes, anulados) cargados en este departamento durante el ejercicio.

La memoria es un informe de todas las actividades realizadas durante el ejercicio para este Servicio.

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	Implementar encuestas de satisfacción a partir del año 2018, con un grado de satisfacción superior a 6 puntos. ▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017
2	Atender a la ciudadanía de forma presencial en un tiempo medio de atención menor o igual a 8 minutos. ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 6 de noviembre de 2017

El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable en los siguientes enlaces :

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/relacion-alfabetica-de-las-cartas-de-servicios/>

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/evaluacion-de-compromisos/>

Cuando 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 la repetición del error.
- 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.
- Valoraciones mediante encuestas de satisfacción y/o de expectativas que están disponibles en el Servicio de Recaudación.
- Escritos dirigidos a la dirección del Servicio.

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.

En todo caso, los usuarios y las usuarias también 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 39/2015, de 1 de octubre de 2015, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- Real decreto legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley reguladora de las haciendas locales.
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, general tributaria.
- Real decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento general de recaudación.
- Ordenanza general, reguladora de la gestión de la recaudación de los tributos y de otros ingresos de derecho público municipales, aprobada por el Pleno Municipal del Ayuntamiento.

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

9.1 Derechos

- Derecho a ser tratado/da con respeto y consideración por los/las empleados/as del Servicio de Recaudación.
- 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 conocer el estado de tramitación de los expedientes en los que sea parte.
- Derecho a solicitar certificación y copia sellada de los documentos presentados ante la Administración, siempre que los aporten juntamente con los originales para la confrontación y el derecho a la devolución de los originales de los documentos citados, en el caso que no deban de constar en el expediente.
- Derecho a no aportar los documentos ya presentados y que estén en poder de la Administración actuante, siempre que el/la obligado/a tributario/a indique el día y el procedimiento que se esté desarrollando.
- Derecho a que las manifestaciones con relevancia tributaria de los/as obligados/as se recojan en las diligencias realizadas en los procedimientos tributarios.
- Derecho a conocer la identidad de las autoridades y el personal de la Administración bajo la responsabilidad de los cuáles se tramiten las actuaciones y los procedimientos en los que tenga la condición de interesado/a.
- Derecho al reembolso de la manera que fija la Ley, del coste de los avales y otras garantías aportadas para suspender la ejecución de un acto o para posponer o fraccionar el pago de una deuda, si el acto o duda se declara totalmente o parcialmente improcedente por sentencia o resolución firme, con abono del interés legal sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto, así como a la reducción proporcional de la garantía aportada en los supuestos de estimación parcial del recurso o de la reclamación interpuesta.
- 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 la gestión de los cuáles tenga encargada y

para la imposición de sanciones, sin que puedan ser cedidos/as o comunicados/as a terceros/as, excepto en los supuestos que prevén las Leyes.

- Derecho al hecho que las actuaciones de la Administración que requieran su intervención se lleven a cabo de la manera que resulte menos costosa, siempre que eso no perjudique el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- Derecho a formular alegaciones y aportar documentos que se han de tener en cuenta por los órganos competentes al redactar la propuesta de resolución correspondiente.
- Derecho a formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento del Servicio de Recaudación.
- 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 solicitar la suspensión.
- Derecho a solicitar la compensación de deudas.

9.2 Responsabilidades

- Efectuar el pago de las obligaciones tributarias dentro de los términos fijados.
- Adoptar una actitud adecuada y respetuosa hacia el personal del Servicio de Recaudación que los/as atiende.
- Indicar el nombre, apellidos, domicilio y NIF/NIE/pasaporte para iniciar cualquier trámite.
- Facilitar la documentación e información que le sea requerida para la tramitación de los expedientes.
- Estarán obligados/das a relacionarse a través de medios electrónicos con la Administración para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, las personas jurídicas, las entidades sin personalidad jurídica, quien ejerza una actividad profesional para la que se requiera estar colegiado/a, para los trámites y actuaciones que realicen con la Administración en el ejercicio de la citada actividad profesional, quien represente a una persona interesada que esté obligada a relacionarse electrónicamente con la Administración.

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 Municipal 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 Tesorería y Recaudación será la persona encargada de proponer las actualizaciones pertinentes y, en su caso, del cumplimiento de los compromisos previstos.

A continuación se especifican los datos 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 DOGC 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Eliminación de correos personales -Actualización de cargos responsables -Revisión de los servicios	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

“En caso de contradicción entre la carta de servicios en catalán y el castellano, prevalecerá en cualquier caso la carta de servicios original redactada en catalán aprobada por el Pleno Municipal”

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