

CARTA DE SERVEIS

GESTIÓ TRIBUTÀRIA



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Índex

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

1. Identificació

Nom del servei	Gestió tributària
Adscripció dins l'organigrama municipal	Tresoreria Municipal d'acord amb l'article 5.2 del RD 128/1018 de 16 de març
Equip responsable	Diego Castejón Chico de Guzmán, cap del Servei de Gestió Tributària Adrián Sánchez Payán, tresorer
Adreça	Plaça Manent s/n,
Horari (presencial / virtual)	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)
Telèfon / fax	934 624 000
Web	www.gramenet.cat
Adreça electrònica	gestiotributaria@gramenet.cat

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) https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ 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) https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ , 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) ,https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ 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) https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ 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) https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ , 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: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
1	<p>Distribuir a la bústia de tots els immobles el calendari fiscal imprès, abans del 15 de febrer de cada any</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 23 de novembre de 2017 ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, per tant, 2019 és l'últim any avaluable
2	<p>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).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.

3	<p>Informar personalment a les dependències del Servei, de forma immediata en cas de cita prèvia, i en menys de 10 minuts sense cita prèvia.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 23 de novembre de 2017 ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, per tant, 2019 és l'últim any avaluable
4	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019
5	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 23 de novembre de 2017.
6	<p>Respondre per escrit qualsevol petició de canvi de les bases de dades del contribuent, com a màxim en 15 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 23 de novembre de 2017.

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 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

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 tributàries.
- 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: 2025/2026			

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**