

CARTA DE SERVEIS

TRESORERIA



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 | 8 |
| 7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments | 8 |
| 8. Normativa | 9 |
| 9. Drets i responsabilitats de la ciutadania i dels serveis interns | 9 |
| 10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes | 9 |

1. Identificació

| | |
|---|---|
| Nom del servei | Departament de Tresoreria |
| Adscripció dins de l'organigrama municipal | Alcaldia/ Servei de Tresoreria i Recaptació |
| Equip responsable | Yolanda Fernández, cap de Servei de Tresoreria i Recaptació Adrián Sánchez, tesorero municipal |
| Adreça | Plaça de la Vila, 1 |
| Horari (presencial / virtual) | De 8h a 15h |
| Telèfon | 934 624 023 |
| Web | https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/informacio-economica/ |
| Adreça electrònica | tresoreria@gramenet.cat |

2. Missió i valors

La tresoreria municipal té com a missió gestionar eficaçment i eficient els recursos financers, d'acord amb l'establert a les disposicions legals i reglamentàries vigents.

Els valors propugnats són prestar un bon servei públic, amb aprenentatge continu, adaptació, implicació i voluntat de millora.

3. Serveis

3.1. Maneig i custòdia dels fons monetaris

Aquest servei consisteix en el seguiment del saldo dels fons monetaris als diferents comptes i en la tramitació dels moviments entre els comptes de l'Ajuntament i del Patronat de la Música.

Destinatari/àries: Serveis gestors de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei: Servei de gestió interna que es realitza d'ofici.

3.2. Elaboració, actualització i seguiment del pressupost anual de tresoreria

Determinar les necessitats de tresoreria a curt termini i rendibilització dels excedents de tresoreria, així com la comptabilitat dels cobraments i pagaments, i l'elaboració mensual de les actes d'arqueig.

Destinatari/àries: Serveis gestors de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei: Servei de gestió interna que es realitza d'ofici.

3.3. Seguiment de la recaptació i propostes de millora dels circuits de gestió dels ingressos municipals

Aprovar el compte anual del departament de recaptació municipal i de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, així com elaborar l'informe previ a l'aprovació dels deutes incobrables per insolvència de les persones deutores.

Destinatari/àries: Serveis gestors de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei: Servei de gestió interna que es realitza d'ofici.

3.4. Rendiment d'informació financera als membres del consistori, a l'administració autonòmica i estatal, i a la ciutadania

L'Ajuntament i el Patronat de la Música publiquen a la web municipal informació financera d'interès públic, com per exemple les dades relatives al termini mig de pagament als proveïdors de l'últim mes o trimestre.

Destinatari/àries: Membres del consistori, altres administracions i ciutadania

Com sol·licitar el servei: Consultant les dades a la pàgina web.
<https://www.gramenet.cat/ajuntament/info-economica/>

3.5. Suport i informació als serveis gestors de l'Ajuntament en l'àmbit econòmic, financer i comptable

Els serveis gestors de l'Ajuntament poden demanar suport i assessorament en l'àmbit econòmic, financer i comptable al nostre departament per tal de gestionar els seus expedients.

Destinatari/àries: Serveis gestors de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei: Canals de comunicació descrits amb el Servei de Tresoreria.

3.6. Gestió amb les entitats financeres col·laboradores

Negociació i tramitació de les operacions de finançament, tant a curt com a llarg termini amb les entitats financeres que col·laboren amb l'Ajuntament.

Destinatari/àries: Entitats financeres col·laboradores

Com sol·licitar el servei: Canals de comunicació descrits amb el Servei de Tresoreria.

3.7. Tramitació de tots els pagaments de l'Ajuntament i del Patronat de la Música, a excepció dels gestionats per un pagament a justificar o bestreta de caixa fixa

La tresoreria municipal s'encarrega de realitzar tots els pagaments de l'Ajuntament i del Patronat de la Música a favor d'un tercer, proveïdors i beneficiaris de subvencions, així com de realitzar la presentació a l'Agència Tributària dels impostos estatals.

Destinatari/àries: Adjudicatari de contractes i altres proveïdors, així com beneficiaris de subvencions de l'Ajuntament i del Patronat de la Música.

Com sol·licitar el servei: Lliurant a l'Ajuntament el formulari d'Alta/Modificació de dades de tercers que es pot descarregar de la Seu electrònica.
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/informacio-economica/>

4. Compromisos de qualitat

| Compromisos de qualitat | |
|-------------------------|--|
| 1 | <p>Fer el pagament a proveïdors/ores en un temps mig inferior a 60 dies en termes anuals.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. |
| 2 | <p>Tramitar els pagaments a proveïdors/es per part de la Tresoreria en un temps mig inferior a 30 dies en termes anuals.</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. |

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 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

Els canals per incorporar la percepció dels/les usuaris/àries 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.

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Els/les professionals de l'Ajuntament es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

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-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal.

8. Normativa

- Reial decret legislatiu 2/2004 que aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.
- Llei 3/2004, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat en les operacions comercials.
- Llei orgànica 2/2012, d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera, així com la normativa de desenvolupament.
- Reial decret 939/2005, que aprova el Reglament general de recaptació.
- Llei 58/2003, general tributària.
- Reial decret legislatiu 3/2011, que aprova el text refós de la Llei de contractes del sector públic.
- Llei 38/2003, general de subvencions.
- Llei 35/2006, de l'Impost sobre la renda de les persones físiques.
- Llei 37/1992, de l'Impost sobre el valor afegit.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania i dels serveis interns

Recollits als articles 13 i 14 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

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 DOG 12/08/2019 | BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019 |
| 2 | -Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de compromisos | 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**