

CARTA DE SERVEIS

SERVEIS ECONÒMICS



Ajuntament
de Gavà



1. PRESENTACIÓ

La satisfacció de les necessitats dels ciutadans de Gavà és la raó de ser del nostre Ajuntament, però aquesta relació no esdevindrà correcta si l'Administració municipal no facilita als ciutadans una informació clara sobre els serveis que s'ofereixen i els requisits necessaris per accedir-hi. D'altra banda, creiem que una administració que vulgui estar realment al servei dels ciutadans ha d'anar més enllà, fent-los avinents els drets que els pertoquen i prenent un seguit de compromisos que garanteixin la prestació d'uns serveis d'acord amb uns estàndards de qualitat.

Aquest es el propòsit de la Carta de Serveis que ha elaborat el Departament de Gestió Econòmica, que en aquestes pàgines us expliquem.

La Carta forma part del Pla de Millora de la Qualitat que estem impulsant a tots els serveis municipals i, per tant, s'emmarca en l'objectiu, per a nosaltres fonamental, d'acostar l'administració als ciutadans.

Així doncs, us animo a conèixer i utilitzar, a reclamar i també a valorar, els serveis i els compromisos que hi trobareu.

Raquel Sánchez Jiménez
Alcaldeessa de Gavà

2. D'ON NEIX AQUESTA CARTA I QUINA N'ÉS LA FINALITAT

- Aquesta Carta és el resultat de l'aplicació del Pla de Millora de la Qualitat en el Departament de Gestió Econòmica dissenyat per garantir la transparència del servei que prestem i la satisfacció dels nostres clients, que no són altres que els ciutadans de Gavà, amb una doble finalitat:
- Definir uns compromisos que satisfacin les necessitats i les expectatives per a cadascuna de les matèries sobre les quals donem servei a les persones que ho requereixen.
- Millorar de forma continuada els nostres serveis incorporant-hi un conjunt de canvis adreçats a millorar la informació i fer més àgil la tramitació, alhora que facilitarem la relació del Departament amb la ciutadania. En aquest sentit, ens proposem fomentar la participació ciutadana, mitjançant enquestes, a fi de conèixer la seva valoració sobre els nostres serveis i poder-nos adaptar a les seves necessitats. Al mateix temps, prendrem en consideració les queixes i opinions que ens facin arribar.

3. AQUESTS SÓN ELS NOSTRES SERVEIS I TRÀMITS:

Informació i assessorament dels tràmits tributaris municipals:

- Informació i publicació del calendari fiscal municipal amb els períodes de cobrament de cada tribut.
- Assistència en la presentació de declaracions, recursos i reclamacions tributàries.
- Càlcul de tributs i altres ingressos de dret públic.
- Actualització de dades fiscals.
- Assessorament per emplenar documentació.

Factura electrònica:

- Mitjançant la Carpeta del proveïdor (<https://eseu.gavaciutat.cat/>), els proveïdors poden fer arribar a l'Ajuntament les factures en format electrònic i trobar les instruccions necessàries per tramitar-la.

Ingrés de fiances i dipòsits:

- Efectuar l'ingrés de garanties i dipòsits, en efectiu o aval.

Informació i assessorament cadastral:

- Informació de dades cadastrals, certificacions, fitxes cadastrals, subvencions, tràmits, etc.

Pagaments de tributs:

- Duplicats de rebuts o liquidacions tributàries.
- Pagament de tributs i altres ingressos de dret públic.
- Autoliquidació assistida d'ingressos de dret públic.

Aplicació beneficis fiscals:

- Informació i assistència en el tràmit dels beneficis fiscals dels tributs (exempcions i bonificacions).

Devolució de dipòsits, fiances:

- Informació i assistència en la tramitació de devolucions de fiances i dipòsits, constituïdes en efectiu o aval.

Devolució d'ingressos indeguts:

- Informació i assistència en la tramitació de devolucions d'ingressos indeguts, devolucions tributàries de prorratg de quotes.
- Compensació de deutes amb crèdits pendents de cobrament.

Certificats, informes i faig constar:

- Es tramiten tots els certificats, informes i faig constar que s'emetin des de Serveis Econòmics.

Fraccionaments i ajornaments de deutes:

- Es tramiten les sol·licituds de fraccionaments i ajornament de deutes en pagament voluntari i en via executiva.

Domiciliació de pagaments:

- Tràmit de domiciliació bancària dels rebuts corresponents als tributs municipals.

Informació deutes pendents:

- Informació de deutes pendents amb la hisenda municipal.

Multes de trànsit:

- Informació i consulta relacionada amb expedients sancionadors per infraccions de trànsit.

IAE:

- Tramitació de la gestió censal (altes, baixes i modificacions).

Els tràmits anteriorment indicats els podeu efectuar per mitjà dels canals següents:

Tràmits	Canals					
	Depart.	OAC	Correus	Tel.	e-mail	Web
Informació general i assistència tributària	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Factura electrònica⁽¹⁾						✓
Ingrés fiances i dipòsits	✓					
Pagament i endossos	✓		✓			
Càlcul de tributs i altres ingressos de dret públic	✓		✓	✓	✓	
Actualització de dades fiscals	✓		✓			✓
Autoliquidació assistida d'ingressos de dret públic	✓					
Pagament de tributs i altres ingressos de dret públic	✓	✓				✓
Informació de deutes pendents	✓	✓	✓			
Domiciliació de pagaments	✓	✓	✓			✓
Duplicats de rebuts/liquidacions de tributs i altres ingressos de dret públic	✓	✓				✓
Informació cadastral i/o col·laboració amb el cadastre	✓		✓			

Informació beneficis fiscals (exempcions - bonificacions)	✓	✓	✓			
Assessorament per emplenar documentació	✓	✓		✓		
Devolució de dipòsits i finances	✓		✓			
Certificacions, informes, i faig constar	✓	✓	✓			✓
Fraccionaments i ajornaments de deutes	✓	✓				
Compensació de deutes amb crèdits pendants de pagament	✓	✓	✓			
Tramitació devolució ingressos indeguts	✓	✓	✓			
IAE: Gestió censal (altes -baixes i modificacions)*	✓					
Multes de trànsit*	✓	✓				

***Aquests tràmits es poden fer a l'Organisme de Gestió Tributària, carrer del Centre, 27, 08850 GAVÀ.**

A la darrera pàgina d'aquesta Carta de Serveis hi trobareu les adreces dels anteriors canals de comunicació.

4. ELS NOSTRES COMPROMISOS DE SERVEI

En general:

1. Màxima confidencialitat i un tracte amable i cordial, amb el màxim respecte.
2. Us facilitarem informació clara i entenedora sobre qualsevol dels tràmits indicats en aquesta Carta, tant de forma presencial com telefònica o telemàtica.
3. El ciutadà tindrà al seu abast, tant en les nostres oficines com telemàticament, accés a qualsevol imprès així com a la informació necessària per efectuar els nostres tràmits via telemàtica.
4. En les oficines de Serveis Econòmics, el **temps d'atenció efectiva** serà el necessari per facilitar la informació o resoldre el tràmit requerit pel contribuent.
5. Els compromisos assenyalats en aquesta Carta de Serveis es mesuraran mitjançant indicadors de compliment, amb l'objectiu de millorar constantment el servei donat als ciutadans.
6. Tramitar les queixes i reclamacions rebudes per diferents vies en un termini no superior a **10 dies**.

En relació amb els nostres serveis:

7. Es facilitarà als ciutadans el pagament dels tributs mitjançant:
 - Domiciliació bancària.
 - Entitats col·laboradores i xarxa de caixers.
 - Pagament a l'Oficina d'Atenció al ciutadà (OAC) mitjançant targeta de crèdit o dèbit (<https://eseu.gavaciutat.cat/2pagament>).
8. El calendari fiscal amb l'inici dels períodes de cobrament es publicarà al gener a la pàgina web de l'Ajuntament de Gavà (<http://www.gavaciutat.cat> i

<https://eseu.gavaciutat.cat>), al tauler d'anuncis de l'Ajuntament, i a la premsa local *El Bruguers*.

9. El ciutadà tindrà al seu abast, tant en les nostres oficines com telemàticament (<https://eseu.gavaciutat.cat>), accés a qualsevol imprès així com a la informació necessària per efectuar qualsevol dels nostres tràmits via telemàtica.
10. Tramitar la resposta dels missatges de correu electrònic en un termini màxim de **3 dies**.
11. Tramitar certificacions tributàries de béns, deutes, carregues, i licitacions rebudes per diferents vies en un termini no superior a **3 dies**.
12. El temps mitjà d'espera per ser atesos en els nostres serveis serà igual o inferior als **5 minuts**.
13. Mitjançant accés a la Carpeta ciutadana (<https://eseu.gavaciutat.cat/full-carpetaciutadana>), el ciutadà podrà consultar i descarregar els seus tributs, duplicats de rebuts o liquidacions tributàries.
14. Totes les factures presentades a l'Ajuntament seran de manera electrònica.
15. El pagament de les factures electròniques es farà en un termini màxim de **30 dies** des de la data d'aprovació.
16. Les domiciliacions bancàries dels tributs es podran fer mitjançant instància, correu electrònic i pàgina web de l'Ajuntament.
17. La devolució d'ingressos indeguts es tramitarà en un termini màxim de **30 dies** des de la data de resolució.

Els terminis anteriorment indicats corresponen a dies hàbils, llevat que es digui que són dies naturals, i es començaran a comptar a partir del moment en què l'Administració disposi de la documentació requerida en cada cas, de forma completa i correcta.

En el cas que es constati l'incompliment d'algun dels compromisos abans indicats, els ciutadans afectats tindran el dret a rebre de l'Ajuntament una disculpa formal amb indicació de les mesures que es duran a terme per tal d'evitar en el futur la reiteració dels mateixos fets.

5. NORMATIVA BÀSICA APLICABLE

Normativa d'àmbit estatal:

- Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el sector públic (BOE núm. 311, 28-12-2013). (Última actualització en data 13/06/2015).
- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.
- Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'hisendes locals.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment d'administratiu comú de les administracions públiques (BOE núm. 236, 2-10-2015).
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic (BOE núm. 236, 2-10-2015).
- Llei 15/2010, de 5 de juliol, de modificació de la Llei 3/2004, de 29 de desembre, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat en operacions comercials (BOE núm. 163, 06-07-2010).
- Llei 13/2015, de 24 de juny, de reforma de la Llei hipotecària aprovada pel decret de 8 de febrer de 1946 i del text refós de la Llei de cadastre immobiliari, aprovat per Reial decret legislatiu 1/2004, de 5 de març (BOE núm. 151, 25-06-2015).
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (BOE núm. 298, 14-12-1999).
- Reial decret 939/2005, de 29 de juliol, pel qual s'aprova el reglament general de recaptació (BOE núm. 210, 02-09-2005).
- Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària (BOE núm. 302, 18-12-2003).

Normativa autonòmica:

- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei 8/1987, de 15 d'abril, municipal i de règim local de Catalunya (DOGC núm. 3887, 20-05-2003).

Normativa municipal:

- Ordenances fiscals vigents per al 2018 reguladores dels impostos i taxes municipals. <https://eseu.gavaciutat.cat/ordenances-fiscals>.
- Ordenances municipals de protecció de dades, cementiri, ús de la platja, usos de les vies i espais públics de Gavà, etc. (<https://eseu.gavaciutat.cat/ordenances>).
- Bases execució pressupost municipal 2018 (<https://eseu.gavaciutat.cat>).

6. DRETS DEL CONTRIBUENT

D'acord amb el que estableix l'article 34.1 de la Llei general tributària, els principals drets que tenen els contribuents són els següents:

- Ser informats i assistits per l'Administració tributària sobre l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions tributàries mitjançant respostes a consultes escrites o l'assistència en la tramitació de declaracions, autoliquidacions i comunicacions tributàries.
- Conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els quals sigui part.
- Conèixer la identitat de les autoritats i personal al servei de l'Administració tributària sota la responsabilitat de la qual es tramiten les actuacions i procediments tributaris en els quals tingui la condició d'interessat.
- No aportar aquells documents ja presentats per ells mateixos i que es trobin en poder de l'Administració.
- Formular al·legacions i aportar els documents que estimi convenients i que puguin ser rellevants per a la resolució del procediment tributari.
- Obtenir les devolucions que procedeixin en els terminis establerts.
- Ser reemborsats dels costos dels avals i altres garanties aportades quan el deute sigui declarat improcedent, amb abonament dels interessos legals corresponents.
- Tractament reservat i confidencial, per part de l'Administració tributària municipal, respecte de la informació obtinguda per a finalitats tributàries.
- Formular queixes i suggeriments en relació amb el funcionament de l'Administració tributària.
- Qualsevol altre dret reconegut a la Constitució i en les lleis.

7. LA VOSTRA COL·LABORACIÓ

La vostra col·laboració ens permetrà conèixer les vostres expectatives i orientar el servei que prestem cap a la qualitat, tot atenent les necessitats detectades, esmenant-ne les mancances i reforçant-ne els aspectes que més valoreu.

Com?

- Responent a les enquestes que us farem sobre la qualitat de servei.
- Formulant les propostes, suggeriments i queixes que considereu adients.
- Fent-nos saber al més aviat possible les errades que detecteu.
- Posant-nos en coneixement qualsevol possible vulneració de la normativa vigent.
- Comunicant els tràmits que voleu fer amb antelació suficient per assegurar-ne la resolució abans de les dates que heu previst per al canvi de titularitat, transmissió d'un dret, etc.
- Utilitzant, sempre que sigui possible, mitjans electrònics, informàtics i telemàtics per relacionar-vos amb nosaltres.

Concretament, esperem de cadascú de vosaltres:

- Que si heu de fer qualsevol tràmit, us assegureu de la documentació que cal presentar, dates en què es pot fer i altres requisits trucant prèviament al telèfon gratuït 900 663 388 o consultant la web www.gavaciutat.cat.
- Que utilitzeu els formularis establerts per a cada tràmit, que podeu trobar a la web municipal anteriorment esmentada.
- Que abans de desplaçar-vos a les nostres oficines comproveu si podeu efectuar la gestió per telèfon o correu electrònic. Segur que en molts supòsits guanyareu temps i us estalviareu molèsties.
- Que, si es possible, no feu ús de les hores punta –d'11 a 13– per fer les vostres gestions presencials o trucades telefòniques.
- Que presenteu les autoliquidacions i feu els pagaments de les taxes corresponents al tràmit que hàgiu sol·licitat dintre dels terminis fixats.
- Que tracteu amb respecte i consideració el personal municipal que presta els serveis.

8. UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA

Departament de Gestió Econòmica

Àmbit de Nova Governança i Economia

Tinença d'Alcaldia de l'Àmbit de Nova Governança i Economia

- ✓ Periòdicament procedirem a avaluar, mitjançant enquestes, la satisfacció dels ciutadans en relació amb els serveis i l'atenció prestada pel personal del Departament.
- ✓ Anualment donarem compte del grau de compliment dels compromisos establerts en aquesta Carta de Serveis.
- ✓ Les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per millorar el servei i revisar els compromisos d'aquesta Carta de Serveis.

ON SOM



Departament de Gestió Econòmica

Consultes amb el personal del Departament

Plaça de Jaume Balmes, s/n, planta 4a, 08850 Gavà

HORARI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I PRESENCIAL

De dilluns a divendres, de 9 a 14 h



OAC Ajuntament

Consultes de tipus general, presentació i registre de documents

Plaça de Jaume Balmes, s/n, planta baixa, 08850 Gavà

HORARI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I PRESENCIAL

Dilluns, dimecres i divendres, de 9 a 14.30 h

Dimarts i dijous, de 9 a 19 h



TELÈFONS:

Centraleta: 93 263 91 00

Informació i tramitació gratuït: 900 66 33 88



CORREU ELECTRÒNIC:

General: ajuntament@gava.cat

Gestió econòmica:

tresoreria@gava.cat

gestiotributaria@gava.cat

comptabilitat@gava.cat