

CARTA DE SERVEIS

GESTIÓ TRIBUTÀRIA I RECAPTACIÓ

La Carta de Serveis està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions que tenen interès en conèixer els serveis que oferim, els informa de les condicions en què es presten i alhora apropa l'Administració municipal a les persones que en són usuàries.

La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència.

Data d'aprovació 19 de març de 2018

1. QUI SÓM

Nom del servei :	Gestió Tributària i Recaptació
Àrea:	Serveis Generals i Govern Obert
Responsable polític:	Regidoria de Serveis Generals i Govern Obert
Responsable tècnic:	Direcció de Serveis de Gestió Tributària i Recaptació

2. ON SÓM

Edifici central Ajuntament	Pl. Didó, 5 (08221) Terrassa
Telèfon:	937 397 000
Web:	http://www.terrassa.cat/ca/gestio-tributaria
Correu electrònic:	ingressos@terrassa.cat
Horari del Servei:	De dilluns a divendres de 8:30 a 14:30h.

3. QUÈ FEM

Missió

El Servei de Gestió Tributària i Recaptació oferim a la ciutadania una gestió integral dels ingressos municipals per tal de fer possible l'execució del pressupost de l'Ajuntament, contribuint a la millora de la gestió municipal.

Tenim com a objectiu vigilar i facilitar el compliment de les obligacions tributàries de manera més equitativa, transparent i accessible, prestant un servei personalitzat basat en criteris de qualitat i eficàcia a través de canals d'atenció presencial, telefònic i telemàtic.

Serveis que oferim

Tenim encarregada la missió de gestionar i recaptar els tributs i resta d'ingressos municipals, per tal que l'Ajuntament pugui executar el seu pressupost.

Treballem per facilitar l'acompliment dels deures tributaris a la ciutadania.

És objecte del nostre servei, i és el nostre compromís, fer-ho de la manera més eficient possible.

Atenció telemàtica

Web: <http://www.terrassa.cat/gestio-tributaria>

Correu electrònic: ingressos@terrassa.cat

Horari: L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any
A través de la pàgina web <https://seuelectronica.terrassa.cat>

Tramitació on-line: <https://aoberta.terrassa.cat/oficines/infoEntitatTramits.jsp?id=313>

Tràmits presencials

Podeu fer qualsevol tràmit presencialment a les oficines d'atenció ciutadana.

OAC's- OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA

OAC de PI Didó: Horari habitual: de dilluns a dijous de 8.30 a 15.00 h., divendres i vigílies de festiu de 8.30 a 14.30 h i tardes de dilluns i dimecres de 16 a 19h

Adreça: PI Didó, 5, 08221 Terrassa



OACs de districte:

Horari habitual a districtes: De dilluns a dijous de 9.00 a 15.00 h. i divendres i vigílies de festiu de 9.00 a 14:30 h

- OAC 2 Centre Cívic Montserrat Roig, Av de Barcelona, 180, 08222 Terrassa ▣
- OAC 3 Centre Cívic Alcalde Morera, PI de Can Palet, 1, 08223 Terrassa ▣
- OAC 4 Centre Cívic M. Aurèlia Capmany, Av d' Àngel Sallent, 55, 08224 Terrassa ▣
- OAC 5 Centre Cívic Avel·lí Estrenjer, PI de la Cultura, 5, 08225 Terrassa ▣
- OAC 6 Centre Cívic President Macià, Rm de Francesc Macià, 189, 08226 Terrassa ▣
- OAC de Can Parellada, Casal de Can Parellada, Ca d' Amèrica, 33, 08228 Terrassa ▣

Podeu trobar més informació sobre els horaris a: <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>

4. PER A QUI HO FEM

Prestem assistència a la ciutadania per tal que totes les persones físiques i jurídiques que tinguin qualsevol obligació tributària amb l'Ajuntament puguin exercir els seus drets i deures.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem

Facilitar les vies de pagament dels tributs i resta d'ingressos per via electrònica, telefònica i presencial, mitjançant targeta de dèbit o crèdit, domiciliació bancària o pagament amb caixer.	% de cobraments mensual per cada via sobre el total de cobraments efectuats.
Possibilitar la domiciliació dels impostos i taxes de cobrament periòdic (padrons) fins 3 dies abans de la data de càrrec.	% de domiciliació sobre cobrament total.
Potenciar la modalitat de pagament mitjançant càrrec en compte per a qualsevol ingrès municipal.	Liquidacions d'ingrés directe i autoliquidacions carregats en compte.
Atorgar fraccionaments de pagament de forma immediata quan l'import del deute sigui inferior a 3.000 € i un període de 9 mesos.	Nombre d'expedients tramitats immediatament respecte del total.
Resoldre les sol·licituds d'ajornaments o fraccionaments quan l'import del deute a fraccionar és superior a 3.000€ i els terminis són superiors als 9 mesos en un termini mig màxim de 30 dies.	Temps de resolució des de la data de presentació.
Fer efectiva la devolució d'ingressos indeguts amb un termini mig màxim de 30 dies des de la data en que aquesta es pugui produir. (*)	Temps de l'ordre de devolució des de la data d'inici del termini.
Enviar anualment la informació sobre el calendari fiscal i les novetats tributàries a totes i tots els contribuents de la ciutat.	Data i nombre d'enviaments
Comunicar a la Direcció General del Cadastre, sense declaració prèvia, totes les alteracions cadastrals dels immobles de la ciutat registrades a través de les llicències d'obres.	Nombre d'alteracions comunicades per mesos.

El Servei revisarà anualment la carta i els objectius que fan referència als compromisos.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d' Atenció Ciutadana](https://aoberta.terrassa.cat/oficines). <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.
Trucades des de fora de Terrassa Telèfon: 900 920 010

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Normativa específica:

Normativa aplicable a la gestió tributària

- [Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària](#)
- [Llei d'Hisendes Locals](#)
- [Ordenances Fiscals de l'Ajuntament de Terrassa](#)

Règim econòmic

Aquest servei no està subjecte a cap taxa o preu públic

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ Dret a rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ Dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ Dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ Dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta.
- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ Respectar els equips professionals que s'encarreguen de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de març de 2018

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
 - ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
 - ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.
-