

**SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS**

<b>Servei:</b>	SERVEIS TRIBUTARIS
<b>Període:</b>	Gener - Desembre 2020

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
SERVEIS TRIBUTARIS	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.	%	-	74,48% telemàtic, 16,90% presencial, 8,61% embargaments	-	-
	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.	%	-	74,54 %	-	-
	Potenciar la modalitat de pagament mitjançant càrrec en compte per a qualsevol ingrés municipal.	Liquidacions d'ingrés directe i autoliquidacions carregats en compte.	%	-	24,54% de cobraments per càrrec 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.	%	-	53,19% dels expedient d'atorgament immediat	-	-
	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.	dies	30 dies	Termini mig de resolució de 21 dies des de la data de presentació	-9	100 %
	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.	dies	30 dies	29 dies	-1	100 %
	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	Nombre d'enviaments	-	No s'ha fet enviament el 2020 per motius econòmics. S'han editat 15.000 exemplars i s'ha fet difusió electrònica	-	-
	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.	Nombre d'expedients i unitats urbanes	-	244 expedients, 911 unitats urbanes	-	100 %

\* El termini mig de devolució s'ha incrementat el 2020 respecte 2019 degut