

CARTA DE SERVEIS

SERVEIS TRIBUTARIS

La Carta de serveis s'adreça a la ciutadania, entitats i professionals que volen conèixer els serveis que s'ofereixen i les condicions en què es presten. La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència, i apropa l'Administració municipal a les persones usuàries.

1. QUI SOM

Nom del servei :	Serveis Tributaris
Àrea:	Serveis Generals i Govern Obert
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de Serveis Generals i Govern Obert
Responsable tècnic:	Direcció de Serveis Tributaris

2. ON SOM

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

3. QUÈ FEM

Missió

Els Serveis Tributaris 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, telefònica i telemàtica.

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

Oficina virtual tributària (OVT): <https://tributs.terrassa.cat/ct/>
Seu electronica de l'Ajuntament: <https://seuelectronica.terrassa.cat>
Correu electrònic: serveis.tributaris@terrassa.cat

Horari: L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any

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: Dilluns i dimecres de 8.30 a 15.00 h. i de 16.00 a 19.00 h., dimarts i dijous de 8.30 a 15.00 h, divendres i vigílies de festius de 8.30 a 14.30 h. (només amb Cita Prèvia).

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
Ofereix, pel cap baix, per a la realització de pagaments i resta d'ingressos, l'ús de targeta de dèbit o crèdit tant per via electrònica, telefònica com presencial, així com la domiciliació bancària, el pagament per caixer o per l'Oficina virtual tributària.	Nombre de canals o vies de pagaments oferts, mínim 6.
Possibilitar la domiciliació dels impostos i taxes de cobrament periòdic (padrons) fins 3 dies hàbils abans de la data de càrrec.	% de domiciliació sobre cobrament total.
Possibilitar el pagament a mida dels ingressos periòdics a través del Pla personalitzat de pagament (PPP), sense interessos, ni garanties.	Nombre d'altres al pla de pagament personalitzat anual.
Atorgar fraccionaments de pagament de forma immediata quan l'import del deute sigui inferior a 20.000 €, dins un període màxim de 36 mesos, sense garanties.	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 20.000 € en un termini mig màxim de 30 dies naturals.	Temps de resolució des de la data de presentació.
Possibilitar a través de l'Oficina virtual tributària, en les gestions de les multes, la identificació del conductor i la visualització de la foto de la infracció.	Nombre d'expedients d'identificador de conductor oberts.

<p>Possibilitar a través de l'Oficina virtual tributària el primer pagament mitjançant autoliquidació de l'Impost de vehicles de tracció mecànica (IVTM) d'un vehicle nou.</p>	<p>Nombre d'autoliquidacions realitzades.</p>
<p>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.</p>	<p>Nombre d'alteracions comunicades per mesos.</p>

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos s'avaluen anualment i els resultats es publiquen 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, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils 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

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

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A 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

En data 29 de novembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

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.