



CARTA DE SERVEIS

INSTITUT MUNICIPAL D'HISENDA

Data de revisió: febrer 2013

1. INTRODUCCIÓ

La Carta de Serveis de L'Institut Municipal d'Hisenda (IMH) està dirigida als ciutadans, a les entitats amb obligacions tributàries amb l'Ajuntament de Barcelona i a tots aquells professionals que representen els interessos tributaris de particulars (denominats tots, al llarg d'aquesta Carta, ciutadans).

La Carta de Serveis ajuda a que el ciutadà conegui els serveis prestats per l'IMH, apropant-lo a l'Administració Pública.

- ✚ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✚ El ciutadà coneix mitjançant la Carta què pot exigir i a què està obligat.
- ✚ Integra la veu del ciutadà a l'organització. Un dels punts fonamentals de la Carta és que estableix mecanismes de comunicació i de participació del ciutadà, com són les enquestes d'expectatives i satisfacció o les queixes i suggeriments.
- ✚ La Carta dona transparència a la gestió. El ciutadà coneix el grau de qualitat compromès per l'IMH en la prestació dels serveis i pot demanar l'acompliment dels compromisos.

2. PRESENTACIÓ DE L'INSTITUT MUNICIPAL D'HISENDA (IMH)

L'Institut Municipal d'Hisenda és un organisme autònom local de l'Ajuntament de Barcelona amb personalitat jurídica pròpia.

2.1 Missió

A l'Institut li correspon la gestió, inspecció i recaptació dels tributs, preus públics, multes i altres ingressos de dret públic de l'Ajuntament de Barcelona i dels seus organismes autònoms així com d'altres entitats, quan li ho encomanin.

Per complir amb la seva missió l'Institut tracta d'incrementar de forma constant la qualitat dels serveis oferts al ciutadà, atenent les seves necessitats i proporcionant-los totes les facilitats per al compliment de les seves obligacions, garantint l'exercici dels seus drets.

2.2 Com donem els serveis?

- ✚ A través del web de l'IMH (www.bcn.cat/hisenda) es poden realitzar tràmits i consultes. La "Carpeta del Ciutadà", "La Carpeta d'Empreses i Entitats" i la "Carpeta del Professional" permeten consultar la situació fiscal i agilitar la tramitació.
- ✚ Per telèfon podrà obtenir informació general i realitzar diversos tràmits de l'IMH (010).
- ✚ L'atenció presencial es realitza a les nostres dependències pel Servei d'Atenció al Contribuent (especialitzat en els serveis propis d'Hisenda) o a les Oficines d'Atenció Ciutadana dels Districtes.
- ✚ Mitjançant els "Punt BCN o Quioscos de tràmits i serveis", terminals fixes d'autoservei electrònic ubicats a diferents zones de la ciutat, es poden realitzar una sèrie de tràmits relacionats amb la hisenda municipal.

3. SERVEIS LLIURATS DES DE L'IMH.

Els serveis lliurats per l'Institut Municipal d'Hisenda s'agrupen en:

- ✚ Serveis d'informació i assistència sobre tributs i multes.
- ✚ Serveis de tramitació.
- ✚ Serveis relatius a la resolució d'incidències i canvis en els objectes tributaris.
- ✚ Serveis per facilitar el pagament al contribuent.
- ✚ Serveis d'Inspecció.

3.1 Serveis d'informació i assistència sobre els tributs i multes.

Informació sobre els següents tributs i multes gestionats total o parcialment per l'Institut Municipal d'Hisenda.

- ✚ Impost sobre els Béns Immobles (IBI)
- ✚ Impost sobre els Vehicles de Tracció Mecànica (IVTM)
- ✚ Impost sobre Activitats Econòmiques (IAE)
- ✚ Impost sobre l'Increment de Valor dels Terrenys de Naturalesa Urbana (Plusvàlua)
- ✚ Impost sobre Construccions, Instal·lacions i Obres (ICIO)
- ✚ Taxes.
- ✚ Multes per infraccions de trànsit i per infraccions d'ordenances municipals.
- ✚ Informació dels terminis de pagament i del calendari del contribuent.
- ✚ Informació de la situació tributària i/o del deute.
- ✚ Informació dels diferents sistemes per efectuar el pagament dels tributs i multes.
- ✚ Informació dels requisits i de la documentació necessària per a la realització dels tràmits.
- ✚ Informació relativa a la celebració de subhastes:
 - Documentació necessària per participar.
 - Consulta de les fotografies dels objectes a subhastar.

3.2 Serveis de tramitació.

3.2.1 Tràmits comuns

- ✚ Duplicats de rebuts en període voluntari de cobrament.
- ✚ Domiciliació bancària de tributs municipals i preus públics de cobrament periòdic.
- ✚ Certificats de pagament.
- ✚ Devolució d'ingressos.
- ✚ Certificat negatiu del deute.
- ✚ Cita concertada a l'IMH.
- ✚ Canvi de l'adreça de notificació per a comunicacions i rebuts.
- ✚ Canvi de l'adreça fiscal.
- ✚ Rectificació d'errors ortogràfics.
- ✚ Notificació de liquidacions.
- ✚ Notificació del deute pendent.
- ✚ Fraccionaments.
- ✚ Al·legacions i recursos de tributs i multes.
- ✚ Presentació i recuperació d'aval.

3.2.2 Tràmits específics sobre tributs

Immobles.

Cadastre i Impost sobre Béns Immobles (IBI)

En virtut del conveni signat amb la Direcció General del Cadastre, l'IMH assumeix els serveis següents:

- ✚ Canvis de titularitat de béns immobles.
- ✚ Declaracions cadastrals.
- ✚ Elaboració i manteniment de la cartografia.
- ✚ Col·laboració en els procediments de valoració cadastral.
- ✚ Punt d'informació cadastral (PIC).
- ✚ Aplicació de les exempcions, bonificacions i subvencions que es recullen en les ordenances fiscals.
- ✚ Recaptació de l'impost

Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana. (Plusvàlua)

- ✚ Autoliquidacions assistides.
- ✚ Sol·licitud d'exempcions, bonificacions, i subvencions recollides en les ordenances fiscals.
- ✚ Sol·licitud de pròrroga en cas d'herències.

Impost sobre Construccions, Instal·lacions i Obres (ICIO)

Un cop acabades les construccions, instal·lacions i obres i, prèvia comprovació del cost real i efectiu de la mateixa, la Inspecció d'Hisenda Municipal practicarà la liquidació definitiva.

Vehicles

Impost sobre vehicles de tracció mecànica (IVTM)

- ✚ Modificacions en les altes i baixes de l'impost amb la informació facilitada per la Direcció General de Trànsit.
- ✚ Exempcions, bonificacions i subvencions recollides en les ordenances fiscals.
- ✚ Recaptació de l'impost

Activitats econòmiques

Impost sobre Activitats Econòmiques (IAE)

La gestió del tribut està compartida entre l'Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT) i l'Ajuntament.

A l'AEAT es realitza la gestió censal del tribut. Les altes, baixes i variacions s'hauran de presentar a les administracions territorials de l'Agència.

L'IMH presta els serveis següents:

- ✚ Resolució dels recursos presentats contra liquidacions.
- ✚ Tramitació de sol·licituds de beneficis fiscals.

Residus sòlids

Respecte al servei de recollida de residus comercials i industrials l'IMH presta els serveis següents:

- ✚ Recaptació del preu públic. (No es fa el tractament dels grans productors)
- ✚ Gestió de les autoliquidacions del preu públic del servei de recollida de residus
- ✚ Gestió de les baixes i reclamacions.

3.3 Serveis relatius a la resolució d'incidències i als canvis en els objectes tributaris.

- ✚ Anàlisi de les al·legacions presentades pels ciutadans i notificació de la resolució adoptada.
- ✚ Realitzar aquelles correccions que, resultants de l'acció de l'IMH, es puguin iniciar d'ofici, amb l'objectiu d'evitar inconvenients als ciutadans.

3.4 Serveis per facilitar el pagament.

L'objectiu principal és facilitar el compliment de les obligacions tributàries posant a disposició dels ciutadans diferents mitjans per realitzar el pagament.

- ✚ Els pagaments es poden efectuar a través d'Internet (www.bcn.cat/hisenda) amb càrrec al compte o a la targeta de crèdit. També es pot realitzar el pagament a qualsevol de les entitats col·laboradores, així com al telèfon gratuït (amb targeta bancària).

L'IMH posa a disposició de les empreses i entitats la possibilitat d'adherir-se mitjançant la firma d'un conveni als e-padrons, que permeten conciliar, abans de la data de la meritació, la titularitat i gestionar el pagament de forma eficient.

3.5 Serveis d'inspecció.

La missió fonamental de la Inspecció d'Hisenda Municipal consisteix en comprovar la situació tributària dels diferents subjectes passius, amb la finalitat de verificar l'exacte compliment de les seves obligacions tributàries i procedir, si no s'acompleix, a la regularització.

Correspon a la Inspecció, entre d'altres tasques:

- ✚ Investigar els fets imposables per descobrir els ignorats per l'Administració.
- ✚ Comprovar l'exactitud i veracitat de les declaracions presentades pels obligats tributaris i comprovar la correcció dels deutes ingressats mitjançant autoliquidacions.
- ✚ Realitzar actuacions de verificació de dades, comprovació de valors i d'obtenció d'informació amb transcendència tributària.

- ✚ La pràctica de les liquidacions resultants de la seva tasca d'investigació i comprovació.
- ✚ La comprovació dels requisits exigits per l'obtenció de beneficis fiscals i devolucions de tributs.
- ✚ La informació, als obligats tributaris, sobre els seus drets i obligacions, amb ocasió de les actuacions inspectores.

4. FACILITATS EN LA TRAMITACIÓ

L'Institut Municipal d'Hisenda ha establert mecanismes per facilitar als ciutadans l'accés a les dades i a la tramitació. Aprofita els avenços tecnològics, per donar resposta a les necessitats constantment canviants de la societat per tal d'anticipar-nos a les futures necessitats.

4.1 Mecanismes de tramitació personalitzada.

4.1.1 Carpeta del Ciutadà

La Carpeta del ciutadà és un servei del web de l'IMH que facilita als ciutadans la consulta de les seves dades fiscals en un entorn segur.

A través de la Carpeta del Ciutadà, es pot comprovar la titularitat i l'estat dels impostos i de les multes de trànsit. Així mateix evita desplaçaments ja que permet interposar recursos que queden automàticament registrats a l'Ajuntament de Barcelona.

Es pot comprovar dades, realitzar electrònicament la majoria dels tràmits i finalitzar-los.

4.2 Mecanismes de tramitació per a empresaris i professionals.

4.2.1 Carpeta d'Empresa i Entitats

És un servei del web de l'IMH que facilita a les empreses, entitats i autònoms la consulta de les seves dades fiscals en un entorn segur.

Es pot comprovar la titularitat dels objectes fiscals (immobles, vehicles, activitats econòmiques, residus comercials i industrials, i guals) i obtenir informació detallada de cada un.

També es poden consultar les dades de les domiciliacions bancàries dels impostos, en quina situació es troben: si estan pagats o pendants. La mateixa informació es pot obtenir sobre les multes.

Es poden comprovar dades, realitzar electrònicament la majoria dels tràmits i finalitzar-los.

4.2.2 Carpeta dels professionals

És una aplicació portal gratuïta que permet realitzar diversos tràmits dels clients amb autorització prèvia del contribuent.

Es poden comprovar dades dels clients, realitzar electrònicament la majoria dels tràmits i finalitzar-los, fer el seu seguiment i disposar d'un portal de gestió de clients.

4.2.3 e-padrons

Els "e-padrons" (padrons electrònics) neixen de la voluntat de donar un servei de qualitat a les empreses i entitats.

Ofereixen la possibilitat de conciliar el patrimoni immobiliari, la flota de vehicles o les activitats econòmiques abans de la generació del padró anual.

4.2.4 Identificació de conductors

La legislació vigent obliga a identificar al conductor responsable de la infracció.



Amb la finalitat de facilitar el compliment d'aquesta obligació, l'IMH ofereix la possibilitat d'accedir a un entorn web segur (e-multes) per tal que l'empresa o entitat s'assabenti de les denúncies imposades als vehicles de la seva propietat, donant-li la facilitat d'identificar telemàticament el conductor que ha comès la infracció o pagar aquelles denúncies que siguin d'estacionament.

Les persones físiques (autònoms) poden identificar al conductor o pagar les denúncies.

4.3 Com agilitar la seva gestió.

- ✚ Obtenint el certificat digital per realitzar tràmits i per consultar els ja iniciats.
- ✚ Consultant mitjançant Internet i/o l'atenció telefònica (010), quina és la documentació necessària per iniciar un tràmit i a on adreçar-se per realitzar-lo. D'aquesta manera s'estalviarà temps i viatges innecessaris.
- ✚ Formalitzant a la Direcció General de Trànsit els canvis de titularitat del vehicle i/o de domicili per evitar possibles incidències.
- ✚ Domiciliant els rebuts. És la manera més fàcil i còmoda d'estar al corrent de les obligacions tributàries, sense necessitat d'estar pendent dels períodes de pagament.
- ✚ Sol·licitant cita prèvia quan hagi d'acudir a les nostres dependències per ser atès pel Servei d'Atenció al Contribuent.

5. DRETS I RESPONSABILITATS DELS CIUTADANS

5.1 Drets dels Ciutadans.

- ✚ Dret a ser tractat amb el respecte i la consideració pertinents pel personal al servei de l'Administració tributària.
- ✚ Dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- ✚ Dret a ser informat i assistit per l'Administració tributària sobre l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions tributàries.
- ✚ Dret a ser informat, a l'inici de les actuacions de comprovació o inspecció, sobre la naturalesa i l'abast d'aquestes, així com dels seus drets i obligacions en el curs d'aquestes actuacions i que aquestes es desenvolupin en els terminis que preveu aquesta Llei.
- ✚ Dret a conèixer l'estat de tramitació dels expedients en els quals sigui part i ser informat dels drets que li assisteixen en els diferents procediments.
- ✚ Dret a conèixer la identitat de les autoritats i el personal al servei de l'Administració tributària sota la responsabilitat de la qual es tramiten les actuacions i els procediments tributaris en què tingui la condició d'interessat.
- ✚ Dret a actuar mitjançant representant. La representació s'haurà d'acreditar en els supòsits exigits per la Llei, per qualsevol mitjà vàlid en dret que deixi constància fefaent o mitjançant declaració amb compareixença personal davant de l'òrgan administratiu competent, amb el què es tindran les successives actuacions administratives, si no es fa manifestació en contrari.
- ✚ Dret, en els termes legalment previstos, al caràcter reservat de les dades, informes o antecedents obtinguts per l'Administració tributària, que només poden ser utilitzats per a l'aplicació dels tributs o recursos la gestió dels quals tingui encomanada i per a la imposició de sancions, sense que puguin ser cedits o comunicats a tercers, excepte en els supòsits que preveuen les lleis.
- ✚ Dret a formular al·legacions i a aportar documents que han de ser tinguts en compte pels òrgans competents en redactar la proposta de resolució corresponent.
- ✚ Dret a ser escoltat en el tràmit d'audiència, en els termes que preveu la Llei.
- ✚ Dret al fet que les actuacions de l'Administració tributària que requereixin la seva intervenció es duguin a terme de la manera que li resulti menys costosa, sempre que això no perjudiqui el compliment de les seves obligacions tributàries.
- ✚ Dret a obtenir còpia a càrrec seu dels documents que integren l'expedient administratiu en el seu tràmit de posada de manifest en els termes que preveu aquesta Llei.
- ✚ Dret a no aportar els documents ja presentats per ells mateixos i que estiguin en poder de l'Administració actuant, sempre que l'obligat tributari indiqui el dia i el procediment en què els va presentar.
- ✚ Dret a sol·licitar certificació i còpia de les declaracions per ell presentades, així com dret a obtenir còpia segellada dels documents presentats davant l'Administració, sempre que l'aportin junt amb els originals per a la seva confrontació, i dret a la devolució dels originals dels documents esmentats, en el cas que no hagin de constar a l'expedient.
- ✚ Dret dels obligats a presentar davant l'Administració tributària la documentació que considerin convenient i que pugui ser rellevant per a la resolució del procediment tributari que s'estigui desenvolupant.



- ✚ Dret a que les manifestacions amb rellevància tributària dels obligats es recullin en les diligències esteses en els procediments tributaris.
- ✚ Dret a ser reembossat, de la manera que fixa aquesta Llei, del cost dels avals i altres garanties aportats per suspendre l'execució d'un acte o per ajornar o fraccionar el pagament d'un deute, si l'acte o deute esmentat és declarat totalment o parcialment improcedent per sentència o resolució administrativa ferma, amb abonament de l'interès legal sense necessitat d'efectuar requeriment a l'efecte, així com a la reducció proporcional de la garantia aportada en els supòsits d'estimació parcial del recurs o de la reclamació interposada.
- ✚ Dret al reconeixement dels beneficis o règims fiscals que resultin aplicables.
- ✚ Dret a sol·licitar suspensió.
- ✚ Dret a compensar deutes.
- ✚ Dret a formular queixes i suggeriments en relació amb el funcionament de l'Institut Municipal d'Hisenda.

5.2 Responsabilitats del ciutadà.

La bona gestió dels tributs depèn en bona mesura de la col·laboració dels ciutadans, per això les següents premisses són importants per garantir la recepció d'un bon servei:

- ✚ Tractar amb respecte i consideració al personal municipal que presta els serveis.
- ✚ Indicar el nom, cognoms, domicili i NIF per iniciar qualsevol tràmit.
- ✚ Comunicar el més aviat possible els errors que detecti en la documentació emesa per l'IMH.
- ✚ Comunicar els canvis de domicili.
- ✚ Presentar dins dels terminis establerts les autoliquidacions o declaracions tributàries.
- ✚ Fer els pagaments dintre dels terminis fixats.
- ✚ Facilitar la documentació necessària per a la tramitació dels expedients.
- ✚ Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de Queixes i Suggeriments.

6. INTEROPERABILITAT ENTRE ADMINISTRACIONS

L'Institut Municipal d'Hisenda amb la vocació de facilitar i agilitar els tràmits als ciutadans, dins del marc de la col·laboració social en la gestió dels tributs, ha signat convenis de col·laboració amb institucions i organismes representatius de sectors o interessos socials, laborals, empresarials o professionals.

6.1 *Conveni amb la Direcció General del Cadastre*

Aquest conveni consolida la col·laboració entre la Direcció General del Cadastre i l'Ajuntament de Barcelona, per a l'exercici de les funcions de tramitació dels expedients d'alteració cadastral d'ordre jurídic (transmissions de domini), d'ordre físic i econòmic.

6.2 *Conveni de col·laboració entre l'Agència Estatal d'Administració Tributària i la Federació Espanyola de Municipis i Províncies en matèria d'intercanvi d'informació tributària i col·laboració en la Gestió Recaptatòria amb les entitats locals; conveni al que es va adherir l'Ajuntament de Barcelona.*

En el marc de col·laboració que deuen presidir les relacions entre les administracions públiques i raons d'eficàcia en l'exercici de les competències de les mateixes, han motivat la signatura d'aquest conveni que estableix un sistema d'intercanvi d'informació que permet una agilitació en la disposició de la informació aprofitant al màxim el desenvolupament de les noves tecnologies.

6.3 *Conveni de col·laboració entre la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona en matèria d'embaraments a realitzar fora del municipi de Barcelona.*

L'Ajuntament i la Generalitat de Catalunya han signat un conveni de col·laboració d'acord amb el qual l'Administració de la Generalitat assumeix, dintre de les funcions de gestió recaptatòria executiva, les actuacions d'efectuar requeriments a tercers de sol·licitud d'informació i d'execució dels embargaments dels deutors pel concepte de sancions per infraccions a la normativa de trànsit i vulneració de les ordenances municipals en àmbit no tributari, imposables per l'Ajuntament de

Barcelona i que hagin de practicar-se fora del seu terme municipal, sempre, però, dins de l'àmbit territorial de la Generalitat.

6.4 Conveni de col·laboració entre l'Ajuntament de Barcelona i el Col·legi de Notaris de Catalunya.

L'Ajuntament de Barcelona i el Col·legi de Notaris de Catalunya han establert un conveni de col·laboració que permet a les notaries fer els tràmits que l'usuari hauria de fer a l'Institut Municipal d'Hisenda.

Així s'ofereix a la mateixa notaria en la qual s'ha fet l'escriptura pública que reculli el negoci jurídic, entre d'altres tràmits, el poder fer l'autoliquidació i pagament de l'Impost sobre l'Increment de Valor dels Terrenys de Naturalesa Urbana.

6.5 Conveni amb els Col·legis i associacions de professionals.

L'Ajuntament de Barcelona, ha signat convenis de col·laboració social amb la finalitat d'impulsar la realització dels tràmits amb la hisenda municipal mitjançant la utilització de les noves tecnologies.

Amb aquests convenis es pretén agilitar i simplificar els procediments d'aplicació dels tributs i altres ingressos de dret públic, donant un millor servei als representants dels contribuents. L'acord incrementarà també l'accés a la informació sobre la gestió i la interpretació de les normes tributàries, amb l'efecte d'una major seguretat jurídica per a tots els contribuents.

L'Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona sempre ha estat pioner en la utilització de mitjans telemàtics per a la gestió dels impostos, de fet, l'any 1997 ja es van realitzar els primers tràmits per Internet.

Relació de Col·legis i Associacions que han signat el conveni:

- ✚ Col·legi d'Advocats de Barcelona.
- ✚ Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona i Lleida.
- ✚ Col·legi d'Agents de la Propietat Immobiliària de Barcelona i Província.
- ✚ Col·legi de Censors Jurats de Comptes de Catalunya.
- ✚ Col·legi d'Economistes de Catalunya.
- ✚ Col·legi de Gestors Administratius de Catalunya.
- ✚ Col·legi de Graduats Socials de Barcelona.
- ✚ Col·legi de Titulats Mercantils i Empresarials.
- ✚ Asociación Española de Asesores Fiscales.
- ✚ Associació Professionals de Tècnics Tributaris de Catalunya i Balears.
- ✚ Associació d'Agents Immobiliaris de Catalunya.
- ✚ Asociación Profesional de Expertos Contables y Tributarios de España.
- ✚ Gremi d'Assessors Fiscals, Comptables i de Gestió Empresarial de Catalunya.
- ✚ Consell de Gremis de Comerç, Serveis i Turisme de Barcelona.

7. COMPROMISOS DE QUALITAT

L'Institut Municipal d'Hisenda es compromet a potenciar les seves actuacions per seguir oferint i millorant un servei de qualitat als ciutadans.

Els nostres valors més competitiu són l'alta capacitat del nostre personal; la transparència, una informació clara i concreta de les actuacions i la innovació constant en els nostres processos operatius i de gestió.

7.1 Compromisos referents a la informació i orientació sobre tributs i multes.

PROCÉS: Atenció al ciutadà

- ✚ Amb cita prèvia el temps d'espera no superarà els 15 minuts.
- ✚ Els tràmits que s'iniciïn per Internet i que requereixen actuació per part de l'IMH es resoldran en un termini màxim de 10 dies des que es disposi de la documentació aportada pels ciutadans.
- ✚ Els documents que entrin en el registre de l'IMH seran lliurats als departaments de gestió en un termini màxim de 72 hores.

PROCÉS: Informació al ciutadà

- Publicarem al web el Calendari del Contribuent abans del 1 de gener.
- Publicarem al web la Guia del Contribuent abans del 1 de gener.

7.2 Compromisos relatius a la tramitació de documents.

PROCÉS: Alteracions cadastrals

- Tramitem en sis mesos les alteracions cadastrals presentades.

PROCÉS: Aplicació de beneficis fiscals

- Reduirem el temps legal de 6 mesos per al procés de resolució de les sol·licituds de bonificació, en el rebut de l'Impost sobre béns immobles, en els casos d'obra nova i/o habitatges protegits.

7.3 Compromisos relatius a la resolució d'incidències.

PROCÉS: Devolució d'ingressos

- Realitzarem les devolucions per ingressos en un termini inferior a 6 mesos des que entri una instància per registre. Si és precís requerir documentació al ciutadà, els terminis romandran interromputs fins que sigui presentat el que ha estat requerit.

PROCÉS: Al·legacions i resolucions a multes de trànsit

- Resoldrem en un termini de 2 mesos les al·legacions d'infraccions en període voluntari de pagament.

7.4 Queixes i suggeriments i participació dels ciutadans

PROCÉS: Gestió de les queixes i suggeriments

- Respondrem en un termini màxim de 15 dies hàbils les queixes dels ciutadans.
- Ens comprometem a considerar tots els comentaris fets pels internautes sobre el nostre web i a millorar-lo amb l'objectiu d'incrementar constantment el servei ofert als ciutadans.

7.5 Indicadors

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.

8. FORMES DE COL-LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ

8.1 Enquestes de satisfacció:

L'IMH realitza anualment enquestes per conèixer el grau de satisfacció dels ciutadans amb els serveis que s'han prestat, per conèixer les seves expectatives i necessitats en la gestió dels tributs municipals.

8.2 Bústia de queixes i suggeriments:

Els ciutadans que reben qualsevol servei de l'IMH tenen al seu abast la possibilitat de fer sentir la seva veu i el dret a obtenir resposta sobre qualsevol queixa o suggeriment que realitzi. La bústia de queixes i suggeriments vol convertir-se en un instrument per facilitar la participació dels ciutadans en la millora dels serveis. Es poden presentar queixes quan es consideri que no han estat degudament atesos o per qualsevol altra incidència del servei.

Com presentar les queixes i/o suggeriments:

Pot comunicar les seves queixes i/o suggeriments a través d'Internet (www.bcn.cat/hisenda), als telèfons d'atenció telefònica, dipositant el model formalitzat de queixa o suggeriment a les bústies que es troben a les oficines d'Atenció Ciutadana dels Districtes i a les nostres dependències.

9. RESPONSABLES DE LA CARTA DE SERVEIS

La Gerència i l'equip directiu de l'IMH són els màxims responsables d'aconseguir la qualitat en la prestació dels serveis i compromisos adquirits en aquesta Carta de Serveis.

El Departament de Qualitat Normativa es responsabilitza del manteniment i difusió de la Carta.

Els departaments són els responsables del seguiment dels compromisos i de la proposta i implantació d'accions de millora.

10. ÒRGANS I INSTITUCIONS PER GARANTIR ELS DRETS CIUTADANS

Els drets dels ciutadans son garantits per institucions i òrgans d'assessorament i control de l'Ajuntament de Barcelona.

• EL CONSELL TRIBUTARI

El Consell Tributari va néixer com a instrument per millorar l'actuació de l'Ajuntament en matèria tributària tant pel que fa als aspectes normatius que afecten les ordenances fiscals com a les decisions que han d'adoptar sobre els recursos dels contribuents en els procediments de gestió, inspecció i recaptació de tributs i altres ingressos de dret públic de l'Ajuntament de Barcelona.

Les funcions principals del Consell Tributari són:

- Dictaminar les propostes de resolució de recursos interposats contra els actes d'aplicació dels tributs, preus públics i altres ingressos de dret públic de l'Ajuntament de Barcelona.
- Informar, amb caràcter previ a la seva aprovació provisional, les Ordenances reguladores dels ingressos de dret públic.
- Atendre les queixes i suggeriments que presentin els contribuents sobre el conjunt de l'activitat tributària municipal.
- Elaborar estudis i propostes en matèria tributària, quan es sol·liciti pels òrgans municipals competents.

• EL SÍNDIC DE GREUGES

El Síndic de Greuges és la Institució que, d'acord amb l'article 35 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, té per missió defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans. Amb aquesta finalitat supervisa l'actuació de l'Administració pública de la Generalitat i de les autoritats i del personal que en depenen o afectes a un servei públic. Supervisa també l'actuació dels ens locals de Catalunya en tot allò que afecta les matèries en què l'Estatut d'Autonomia de Catalunya atorga competències a la Generalitat.

El Síndic de Greuges compleix les seves funcions amb independència i amb objectivitat, investigant i resolent els expedients iniciats d'ofici i les queixes formulades a petició de part.

Havent estat admesa la queixa d'un ciutadà, persona física o jurídica, a tràmit o iniciat l'expedient d'ofici, el Síndic de Greuges prendrà les mesures d'investigació que considerarà oportunes per a esclarir-los. Podrà donar-ne compte a l'Institut Municipal d'Hisenda, quan la queixa es refereixi a les matèries de la seva competència, i aquest en el termini de quinze dies, que podrà ampliar-se en funció de les circumstàncies que hi concorrin, trametrà un informe escrit.

• LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA

El Síndic/a de Greuges de Barcelona és l'òrgan que, dins del territori municipal de Barcelona, té la funció de defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans de Barcelona i dels que, sense ser residents, es troben a la ciutat.

Amb aquesta finalitat supervisa l'actuació de l'Administració municipal i dels serveis públics que d'ella en depenen. Els ciutadans poden dirigir-hi, acreditant un interès legítim, les seves queixes.

11. INFORMACIÓ D'ACCÉS

Atenció presencial:

Av. Del Litoral, 30

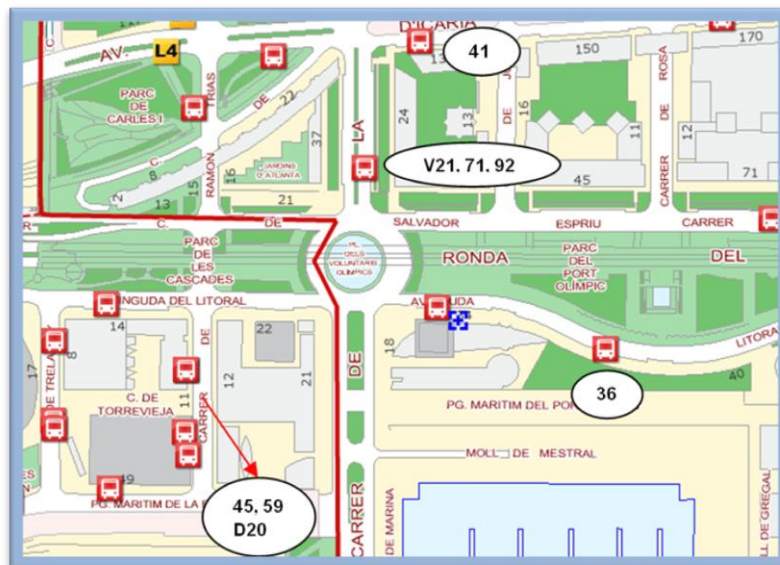
Horari:

de 8.30 a 14.00 h. i de 15.30 a 17.30 h.
de dilluns a divendres.

Per ser atesos a partir de les 15.30 hores
és necessari sol·licitar cita prèvia.

Horari estiu:

de 8.15 a 14.15 h. de dilluns a divendres.



Coordenades: 41° 23' 17" Nord 2° 11' 52" Est



Les nostres oficines són accessibles.

Transport públic
Metro: Línea 4 (groga). Parada. Ciutadella

Línies d'autobús:

Línies	Parada
36	Pg. Marítim del Port Olímpic
V21	Marina (Salvador Espriu – Av. Icària)
71	
92	
45	Ramón Trias Fargas (Av. Litoral-Torrevieja)
59	
D20	
14	Av. Icària (Ramón Trias Fargas- Marina)
41	Av. Icària (Marina-Joan Miró)

Atenció telefònica:

010*

807117700** des de fora de l'àmbit metropolità de Barcelona.

Horari: de 0 a 24 hores de dilluns a diumenge

* Establiment trucada 0,47€. Cost per minut: 0,06€. Tarifat per segons. (IVA inclòs)

** Establiment trucada 0,11€. Cost per minut: 0,41€. Tarifat per segons. (IVA inclòs)



**Telèfon accessible per a persones amb disminució auditiva:
934 860 098**

12. **NORMATIVA APLICABLE**

- CONSTITUCIÓ ESPANYOLA de 27 de desembre de 1978.
- LLEI GENERAL TRIBUTÀRIA, LLEI 58/2003.
- REIAL DECRET LEGISLATIU 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals.
- REIAL DECRET LEGISLATIU 1.175/1990, de 28 de setembre, pel que s'aproven les tarifes i instrucció de l'impost sobre activitats econòmiques.
- REIAL DECRET LEGISLATIU 1/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei del Cadastre Immobiliari.
- LLEI 1/2006, de 13 de març, per la qual es regula el Règim Especial del municipi de Barcelona.
- LLEI 7/1985, de 2 d'abril de Bases de Règim Local (Tít. VIII i X).
- LLEI 49/2002, de 23 de desembre. Règim fiscal de les entitats sense finalitats lucratives i dels incentius fiscals al mecenatge.
- REIAL DECRET LEGISLATIU 339/1990, de 2 de març. Text articulat de la llei sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat, en la redacció vigent segons la Llei 18/2009, de 23 de novembre.
- LLEI 30/1992, de 26 de novembre. Règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.
- LLEI 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.
- LLEI ORGÀNICA 15/1999 de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- REIAL DECRET 2063/2004, de 15 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general del règim sancionador tributari.
- REIAL DECRET 520/2005, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament general de desenvolupament de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, General Tributària, en matèria de revisió en via administrativa
- REIAL DECRET 939/2005, de 29 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament General de Recaptació.
- REIAL DECRET 1065/2007, de 27 de juliol, pel que s'aprova el Reglament general de les actuacions i els procediments de gestió i inspecció tributària i de desenvolupament de les normes comuns dels procediments d'aplicació dels tributs.
- REIAL DECRET 243/1995, de 17 de febrer, pel qual es dicten les normes per a la gestió de l'impost sobre Activitats Econòmiques en matèria censal de l'esmentat impost
- REIAL DECRET 417/2006, de 7 d'abril, pel qual es desenvolupa el Text Refós de la Llei del Cadastre Immobiliari, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 1/2004, de 5 de març.
- REIAL DECRET 1270/2003, de 10 d'octubre, pel que s'aprova el Reglament per a l'aplicació del règim fiscal de les entitats sense finalitats lucratives i dels incentius de mecenatge.
- REIAL DECRET 1720/2007, de 21 de desembre, pel que s'aprova el reglament de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- DECRET 278/1993, de 9 de novembre, pel que s'aprova el procediment sancionador a l'àmbit de competència de la Generalitat, d'aplicació supletòria als ens locals.
- LLEI municipal i de règim local de Catalunya, de 28 d'abril de 2003.
- LLEI 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

NORMATIVA APROVADA PER L'AJUNTAMENT

Ordenances fiscals i de preus públics

Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona, de 23 de desembre de 2005.

Ordenança municipal reguladora de l'administració electrònica (ORAE) de 30 de gener de 2009.

Ordenança reguladora del procediment sancionador, de 26 de març de 2010.

Ordenança municipal de circulació de vianants i vehicles, de 27 de novembre de 1998.

Estatuts de l'Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona, aprovats en sessió del Consell Plenari municipal de data 14 d'octubre de 2005 i publicats al BOP de 15 de novembre de 2005.

ANNEX 1. Canals per a la realització dels tràmits.

Des de qualsevol canal es dona informació sobre els tràmits.

A continuació s'assenyalen els canals on es pot sol·licitar **(S)** o finalitzar un tràmit **(F)**:

SERVEI	Tramitació de documents, certificats i domiciliacions: Tràmits comuns					
		TRÀMIT	WWW	010	IMH	OAC
Generals	Duplicats de rebuts en període voluntari de cobrament.	F	S	F	F	F
	Domiciliació bancària de tributs municipals i preus públics de cobrament periòdic.	F	F	F	F	F
	Certificat de pagament de tributs municipals i multes.	F (amb firma) S (sense firma)	S	F	F	F (excepte multes)
	Sol·licitud de devolució d'ingressos.	F (amb firma) S (sense firma)		S	S	
	Certificat negatiu de deute.	F (amb firma) S (sense firma)	S	F	S	
	Cita concertada per ser atès a l'Institut Municipal d'Hisenda.	F	F	F	F	
	Canvi de l'adreça fiscal.	S	F	F	S	
	Rectificació d'errors ortogràfics.	S	S	F	F	
	Notificació del deute pendent.	F (amb firma) S (sense firma)	S	F	F	
	Fraccionaments.	F	F	F		
	Al·legacions i recursos a tributs i multes.	F (amb firma) S (sense firma)		F	S	
	Presentació i recuperació d'aval.			S		
	Sol·licitud de devolució d'aval per recursos tributaris o fraccionament de deutes	F (amb firma)				



SERVEI	Tramitació de documents, certificats i domiciliacions: Tràmits específics					
		WWW	010	IMH	OAC	QUIOSC
Cadastre i Impost sobre Béns Immobles (IBI)	TRÀMIT					
	Canvi de titularitat de béns immobles.	S	S	F	S	
	Declaracions d'alteracions cadastrals.			S		
	Aplicació d'exempcions, bonificacions i subvencions, recollides a les ordenances fiscals.	S		S	S	
	Punt d'informació cadastral (PIC)			F		
Impost sobre l'increment del valor dels terrenys (Plusvàlua)	Autoliquidacions assistides.	F	S	F	F	
	Sol·licitud d'exempcions, bonificacions i subvencions, recollides a les ordenances fiscals.	S		S	S	
	Sol·licitud de pròrroga en cas d'herències.	S		S	S	
Impost sobre VehICLES de Tracció Mecànica (IVTM)	Autoliquidació de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica	F	S	F		
	Modificacions d'altres i baixes de l'impost amb la informació facilitada per la D.G.T.			F		
	Exempcions, bonificacions i subvencions, recollides a les ordenances fiscals.	S		S	S	
Impost sobre Activitats Econòmiques (IAE)	Resolució de recursos presentats contra liquidacions.			F		
	Tramitació de sol·licituds de beneficis fiscals.			F		
Preu públic de recollida de residus comercials i industrials per a generadors mínims, petits, mitjans i importants (SL)	Autoliquidació del preu públic de recollida de residus comercials i industrials per a generadors mínims, petits, mitjans i importants	F		F		
	Baixa del preu públic de recollida de residus comercials i industrials per a generadors mínims, petits, mitjans i importants	F		F	S	
	Sol·licitud d'agrupació d'activitats a efectes de liquidació del preu públic de recollida de residus comercials i industrials	S		S	S	

SERVEI	Serveis per facilitar el pagament					
		WWW	010	IMH	OAC	QUIOSC
Generals	TRÀMIT					
	Pagament amb targeta bancària o càrrec en compte corrent de tributs i multes.	F	F (targeta)	F	F (targeta)	F (targeta)
	Padrons electrònics. (Empreses)	F				





SERVEI	Facilitats per a la tramitació					
		TRÀMIT	WWW	010	IMH	OAC
Generals	Carpeta del Ciutadà.	F				
	Carpeta d'Empreses i Entitats.	F				
	Carpeta Professionals.	F				
	e-padrons – e-multes.	F				
	Identificació de conductors.	F			S	S

ANNEX 2. OFICINES D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ

http://bcn.cat/hisenda/ca/contactar_altres.html

- Institut Municipal d'Hisenda
Adreça: Av. Litoral, 30 - 08005 Barcelona
- Oficina d'Atenció Ciutadana Districte Ciutat Vella
- Oficina d'Atenció Ciutadana pl. Sant Miquel (al costat de la plaça de Sant Jaume)
- Oficina d'Atenció Ciutadana Districte Eixample
- Oficina d'Atenció Ciutadana Districte Sants-Montjuïc
- Oficina d'Atenció Ciutadana La Marina. Zona Franca
- Oficina d'Atenció Ciutadana Districte Les Corts
- Oficina d'Atenció Ciutadana Districte Sarrià-Sant Gervasi
- Oficina d'Atenció Ciutadana Districte Gràcia
- Oficina d'Atenció Ciutadana Districte Horta-Guinardó
- Oficina d'Atenció Ciutadana Districte Nou Barris
- Oficina d'Atenció Ciutadana Zona Nord, Ciutat Meridiana
- Oficina d'Atenció Ciutadana Districte Sant Andreu
- Oficina d'Atenció Ciutadana Garcilaso, Meridiana
- Oficina d'Atenció Ciutadana Districte Sant Martí

