



Ajuntament
de Barcelona

CARTA DE SERVEIS

INSTITUT MUNICIPAL D'HISENDA

Data de revisió: gener de 2016





INTRODUCCIÓ

La Carta de Serveis de L'Institut Municipal d'Hisenda (IMH) està adreçada 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.

La Carta de Serveis ajuda a que el ciutadà conegui els serveis que presta l'IMH i apropa l'Administració Pública als usuaris.

- Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- Els ciutadans coneixen mitjançant la Carta què poden exigir i a què estan obligats.
- 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 i permet conèixer el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i el seu acompliment.

1. 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.

1.1. 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 mira d'incrementar de forma constant la qualitat dels serveis oferts als ciutadans, atenent les seves necessitats i proporcionant-los totes les facilitats per al compliment de les seves obligacions, garantint l'exercici dels seus drets.

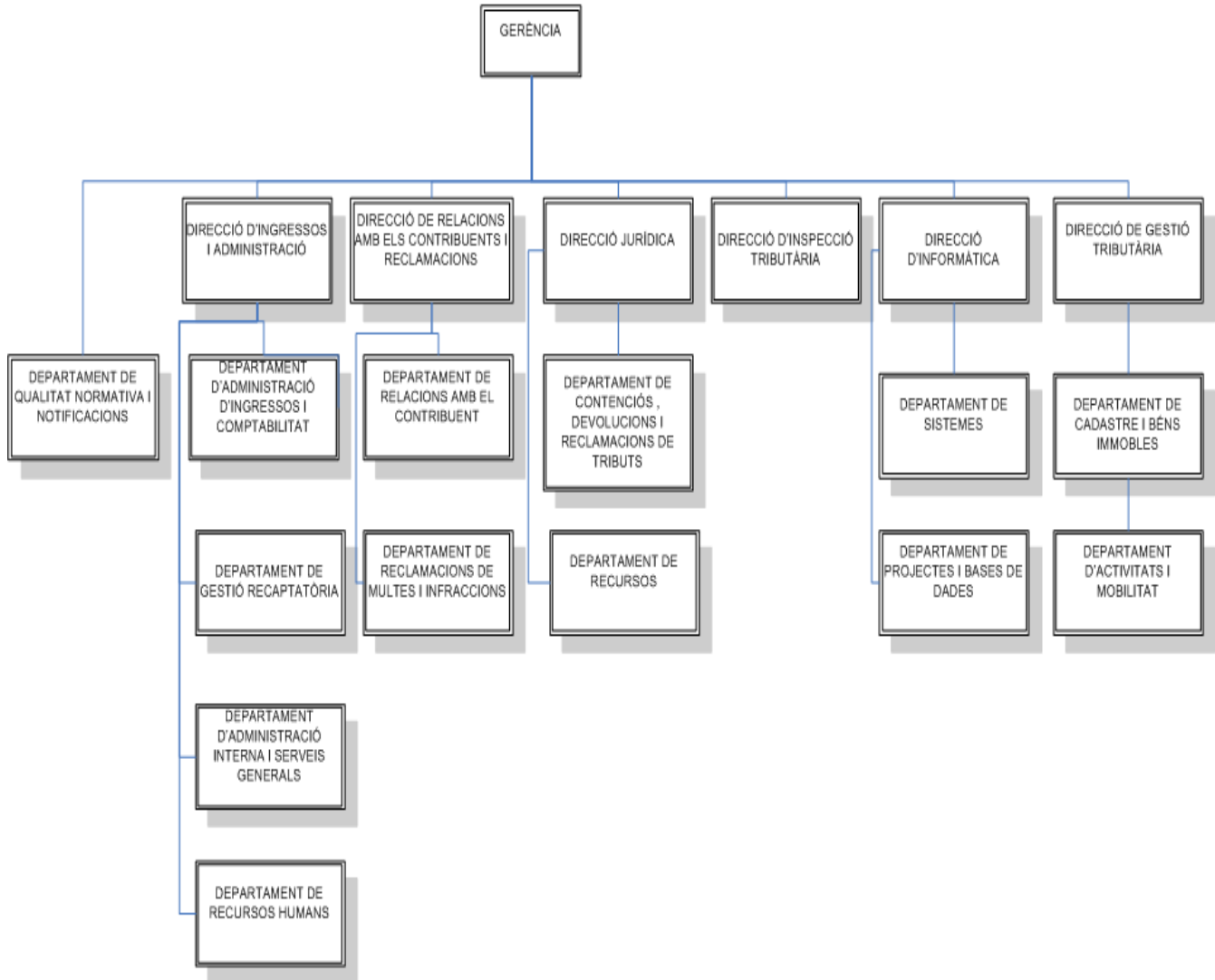
Són objectius d'especial rellevància:

- La simplificació administrativa que permet agilitzar i modernitzar els tràmits que els ciutadans fan amb la nostra Administració, sempre dins els límits marcats per la legislació general i la normativa específica:
 - a) Servei efectiu als ciutadans.
 - b) Simplicitat, claredat i proximitat als ciutadans.
 - c) Participació, objectivitat i transparència de les actuacions administratives.
 - d) Racionalitat i agilitat dels procediments administratius i de les activitats materials de gestió.
 - e) Bona fe, confiança legítima i lleialtat institucional.
 - f) Responsabilitat per la gestió pública.
 - g) Planificació i direcció per objectius, control de la gestió i avaluació dels resultats de les polítiques públiques.
 - h) Eficàcia en el compliment dels objectius fixats.
 - i) Economia, suficiència i adequació estricta dels mitjans als fins institucionals.
 - j) Eficiència en l'assignació i ús dels recursos públics.
 - k) Cooperació, col·laboració i coordinació entre les administracions públiques.
- L'ús dels nostres recursos, per adquirir el màxim d'eficàcia i eficiència en la nostra comunicació amb els ciutadans.
- Agilitar i facilitar el pagament del deute, sense desplaçaments, per mitjans telemàtics segurs i domiciliats.
- Vetllar pel compliment de les obligacions tributàries dels contribuents, amb accions encaminades a propiciar el pagament del deute en període voluntari.
- Dur a terme la formació contínua del nostre personal per assegurar una gestió correcta.
- Assegurar un sistema de qualitat que promogui la revisió permanent de processos i procediments de treball i que permeti identificar les oportunitats de millora.





1.2. L'Organització





1.3. Com donem els serveis?

- A través del web de l'IMH (<http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda>) es poden fer tràmits i consultes, la "Carpeta del ciutadà", "La Carpeta d'empreses i entitats" i la "Carpeta del professional" permeten consultar la situació fiscal i agilitzar la tramitació.
- Per telèfon es pot obtenir informació general i dur a terme diversos tràmits de l'IMH (010).
- L'atenció presencial a les nostres dependències la fa el Servei d'Atenció al Contribuent (especialitzat en els serveis propis d'Hisenda), també a les Oficines d'Atenció Ciutadana dels Districtes i de la pl. Sant Miquel.
- Mitjançant els "Quioscos de tràmits i serveis", terminals fixes d'autoservei electrònic ubicats a diferents zones de la ciutat, es poden fer una sèrie de tràmits relacionats amb la hisenda municipal.
- Atenció escrita.
- A través del telèfon mòbil. (mobileID)

2. SERVEIS QUE OFEREIX L'IMH

Els serveis que ofereix l'Institut Municipal d'Hisenda s'agrupen en:

- Serveis d'informació i assistència
- Serveis de tramitació
- Serveis relatius a la resolució d'incidències i canvis en els objectes tributaris
- Serveis per facilitar el pagament
- Serveis per facilitar el compliment de les obligacions tributàries

2.1 Serveis d'informació i assistència

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

- Impost sobre béns immobles (IBI)
- Impost sobre 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)
- Preu públic de recollida de residus comercials i industrials per a generadors mínims, petits, mitjans i importants.
- Taxes
- Sancions relatives a les infraccions de trànsit, de civisme i d'ordenances municipals
- Informació dels terminis de pagament i del calendari del contribuent
- Informació de la situació tributària i del deute
- Informació dels diferents sistemes per efectuar el pagament dels tributs, preus públics i les multes
- Informació dels requisits i de la documentació necessària per a la gestió dels tràmits
- Informació sobre normativa i ordenances fiscals
- Informació sobre embargaments
- Informació relativa a la celebració de subhastes:
 - Documentació necessària per a participar
 - Consulta de les fotografies dels objectes a subhastar
 - Document de constitució de dipòsit

2.2. Serveis de tramitació

2.2.1. 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 per a ser atès a l'IMH





- Canvi de l'adreça fiscal
- Rectificació d'errors
- Liquidació de tributs municipals i preus públics
- Notificació del deute pendent
- Fraccionaments
- Al·legacions i recursos de tributs i multes
- Presentació i recuperació d'aval

2.2.2. Tràmits específics sobre tributs

Immobles

Cadastre i impost sobre béns immobles (IBI)

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
- Tramitació d'exempcions, bonificacions, i subvencions recollides en les ordenances fiscals
- Tramitació de pròrroga en cas d'herències
- Recaptació de l'impost

Impost sobre construccions, instal·lacions i obres (ICIO)

Regularització de l'impost un cop acabades les construccions, instal·lacions i obres i, prèvia comprovació del cost real i efectiu de la mateixa.

Vehicles

Impost sobre vehicles de tracció mecànica (IVTM)

- Autoliquidacions assistides
- Modificacions en altes i baixes de l'impost amb la informació facilitada per la Direcció General de Trànsit
- Aplicar les exempcions, bonificacions i subvencions sol·licitades i 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 du a terme la gestió censal del tribut. Les altes, baixes i variacions s'han de presentar a les administracions territorials de l'Agència.

L'IMH presta els següents serveis:

- Resolució dels recursos presentats contra liquidacions
- Tramitació de sol·licituds de beneficis fiscals
- Regularització
- Recaptació de l'impost





Residus sòlids

Respecte al servei de recollida de residus comercials i industrials per a generadors mínims, petits, mitjans i importants (no pels grans productors), l'IMH presta els serveis següents:

- Gestió de les autoliquidacions del preu públic del servei de recollida de residus
- Gestió de les baixes
- Sol·licitud d'agrupació d'activitats a efectes del càlcul del preu públic
- Gestió de les reclamacions
- Recaptació del preu públic

2.3. 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.
- Aplicar les correccions que l'IMH pugui iniciar d'ofici, amb l'objectiu d'evitar inconvenients als ciutadans.

2.4. Serveis per facilitar el pagament

L'objectiu principal és facilitar el compliment de les obligacions tributàries posant a disposició dels ciutadans diferents mitjans, facilitant els pagaments telemàtics segurs i garantint les baixes automàtiques dels càrrecs domiciliats en cas de baixa o canvi de titularitat.

- Els pagaments es poden efectuar a través d'Internet (<http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda>) amb càrrec al compte o a la targeta bancària
- A qualsevol de les entitats col·laboradores
- Als quioscos de tràmits i serveis (amb targeta bancària)
- Al telèfon gratuït 010 (amb targeta bancària)
- Al telèfon mòbil (MobileID)

Es poden domiciliar els padrons i les liquidacions periòdiques.

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 permet conciliar, abans de la data de la meritació, la titularitat i gestionar el pagament de forma eficient.

3. FACILITATS EN LA TRAMITACIÓ. CONDICIONS D'ACCÉS

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 canviant, de la societat, per tal d'anticipar-nos a les futures necessitats.

3.1 Mecanismes de tramitació personalitzada

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 i, evitar desplaçaments ja que permet interposar recursos que queden automàticament registrats a l'Ajuntament de Barcelona.

Es pot comprovar les dades, iniciar i finalitzar electrònicament la majoria dels tràmits.

3.2. Mecanismes de tramitació per a empresaris i professionals

Carpeta de les empreses 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 cadascun.

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

Es pot comprovar les dades, iniciar i finalitzar electrònicament la majoria dels tràmits

Carpeta del professional

És un servei web que permet fer diversos tràmits dels clients amb autorització prèvia del contribuent.

Es pot comprovar les dades dels clients, iniciar i finalitzar electrònicament la majoria dels tràmits, fer-ne el seguiment i disposar d'un portal de gestió de clients.

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.

Identificació de conductors e-multes

La legislació vigent obliga a identificar al conductor responsable d'una 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 les denúncies que siguin d'estacionament.

Les persones físiques (autònoms) poden identificar en les infraccions d'estacionament al conductor o pagar les denúncies.

3.3. Com agilitzar la gestió

- Es pot obtenir un certificat digital per dur a terme els tràmits i per consultar els ja iniciats
- Es pot consultar mitjançant Internet i/o a través del servei d'Atenció telefònica quina és la documentació necessària per iniciar un tràmit i a on adreçar-se per dur-lo a terme. D'aquesta manera s'estalviarà temps i viatges innecessaris
- Cal formalitzar a la Direcció General de Trànsit els canvis de titularitat del vehicle i/o de domicili per evitar possibles incidències
- Domiciliar 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 i beneficiar-se d'una reducció en les quotes de l'impost sobre béns immobles i de l'impost sobre activitats econòmiques
- Sol·licitar cita prèvia quan s'hagi d'acudir a les nostres dependències per a ser atès pel Servei d'Atenció al Contribuent

4. DRETS I RESPONSABILITATS

4.1. Drets dels Ciutadans

- Dret a ser tractat amb el respecte i la consideració pertinents pel personal al servei de l'Administració.
- Dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Dret a ser informat i assistit per l'Administració 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, així com dels seus drets i obligacions en el curs de les actuacions i que es desenvolupin en els terminis que preveu la Llei.
- Dret a conèixer l'estat de tramitació dels expedients en els quals sigui part i a 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 sota la responsabilitat de la qual es tramiten les actuacions i els procediments en els quals tingui la condició d'interessat.





- Dret a actuar mitjançant representant. La representació s'ha 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 l'òrgan administratiu competent, amb el què es tindran les successives actuacions administratives, si no es manifesta el contrari.
- Dret, en els termes legalment previstos, al caràcter reservat de les dades, informes o antecedents obtinguts per l'Administració, que només es poden utilitzar 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 s'han de tenir 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 que requereixin la seva intervenció es duguin a terme de la manera que 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 integrin l'expedient administratiu en el tràmit de posada de manifest en els termes que preveu la Llei.
- Dret a no aportar els documents ja presentats 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 presentades, així com el dret a obtenir còpia segellada dels documents presentats davant l'Administració, sempre que els aportin juntament amb els originals per a la seva confrontació, i el 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 la documentació que considerin convenient i que pugui ser rellevant per a la resolució del procediment 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 la 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 es declara 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 sol·licitar la compensació deutes.
- Dret a formular queixes i suggeriments en relació amb el funcionament de l'Institut Municipal d'Hisenda.

4.2. 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/NIE/passaport 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 els terminis establerts les autoliquidacions o declaracions tributàries
- Fer els pagaments dins els 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





5. INTEROPERABILITAT ENTRE ADMINISTRACIONS

L'Institut Municipal d'Hisenda amb la vocació de facilitar i agilitzar els tràmits als ciutadans, dins el 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.

- **Conveni amb la Direcció General del Cadastre .**
- **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 d'informació tributària i en la Gestió Recaptatòria amb les entitats locals: conveni al qual es va adherir l'Ajuntament de Barcelona**
- **Conveni de col·laboració entre l'Agència Tributària de Catalunya i l'Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona per l'embargament de comptes o llibretes a tot Catalunya**
- **Conveni de col·laboració entre l'Ajuntament de Barcelona i l'Agència Tributària de Catalunya que faciliti la gestió tributària al ciutadà**
- **Conveni de col·laboració entre l'Agència Tributària de Catalunya i l'Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona en matèria d'intercanvi d'informació tributària i prestació de serveis tributaris**
- **Conveni de col·laboració entre l'Agència Tributària de Catalunya i l'Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona per a la recaptació en període executiu d'ingressos tributaris i altres ingressos de dret públic de l'Ajuntament de Barcelona**
- **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, respecte a la plusvàlua i informació respecte al deute de l'impost de béns immobles.

- **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 gestió per Internet dels tràmits amb la hisenda municipal.

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

- [Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona i Lleida](#)
- [Col·legi d'Advocats de Barcelona](#)
- [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 Oficial de Gestors Administratius de Catalunya](#)
- [Col·legi de Graduats Socials de Barcelona](#)
- [Col·legi de Procuradors dels Tribunals de Barcelona](#)
- [Associació d'Agents Immobiliaris de Catalunya](#)
- [Associació Catalana d'Assessors Fiscals, Comptables i Laborals](#)
- [Asociación Española de Asesores Fiscales](#)
- [Asociación Española de Asesores Fiscales y Gestores Tributarios](#)
- [Asociación Europea de Asesores de Empresa](#)
- [Associació Professional de Tècnics Tributaris de Catalunya i Balears](#)
- [Asociación Profesional de Expertos Contables y Tributarios de España](#)
- [Consell de Gremis de Comerç, Serveis i Turisme de Barcelona](#)
- [Gremi d'Assessors Fiscals, Comptables i de Gestió Empresarial de Catalunya](#)





6. 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 dels nostres processos operatius i de gestió.

Tots els compromisos de l'IMH amb els ciutadans que s'indiquen posteriorment es podran complir sempre que causes alienes no alterin el normal funcionament de la prestació dels nostres serveis.

Compromisos referents a la informació i orientació sobre tributs i multes

Atenció al ciutadà

- Es finalitzaran, sempre que sigui possible la major part dels tràmits en presència del ciutadà. En cas de no poder fer-ho, se li facilitarà informació concreta sobre el procediment. En els casos en que, per circumstàncies especials, no es puguin finalitzar tràmits que normalment s'haguessin finalitzat, es recollirà la documentació necessària per a la gestió posterior del tràmit i així evitar que el ciutadà hagi de tornar a desplaçar-se a les nostres oficines.
- Sempre que no hi hagi circumstàncies especials, amb cita prèvia el temps mitjà d'espera no superarà els 15 minuts.
- Els tràmits que s'iniciïn per Internet i que requereixen l'actuació per part de l'IMH es resoldran en un termini mitjà de 10 dies des que es disposi de la documentació adient i que no sigui necessària l'actuació d'altres organismes municipals.

Informació al ciutadà

- S'han establert diversos canals de comunicació per tal que la informació relativa a la hisenda municipal pugui estar disponible en tot moment i des de qualsevol lloc. (excepte en els períodes en que cal dur a terme tasques de manteniment dels webs)

Compromisos relatius a la tramitació de documents

Alteracions cadastrals

- Les declaracions cadastrals presentades, des que es disposi de la documentació adient, es tramitaran en un termini inferior als sis mesos.

Aplicació de beneficis fiscals

Des que es disposi de la documentació adient reduïrem en el 90% dels casos, el temps legal de 6 mesos, en el procés de resolució de sol·licituds de bonificació en el rebut de l'impost sobre béns immobles, en els casos d'obra nova i/o habitatges protegits.

Compromisos relatius a la resolució d'incidències

Devolució d'ingressos

- En el 90% dels casos, efectuarem les devolucions d'ingressos en un termini inferior a 6 mesos des que quedi reconegut els dret a la devolució..





- El pagament del 90% de les devolucions es farà en un termini mitjà de 30 dies des que el dret estigui reconegut. Si és necessari requerir documentació al ciutadà, els terminis romandran interromputs fins que sigui presentat el que ha estat requerit.

Al·legacions i resolucions de multes de trànsit

- Resoldrem el 90% de les al·legacions d'infraccions en període voluntari de pagament en un termini de 3 mesos.

Queixes i Suggestiments. Participació ciutadana

- Respondrem el 90% de les queixes dels ciutadans en un termini màxim de 15 dies hàbils.
- En el cas que es presentin reclamacions o recursos com a queixes, ens comprometem a assessorar al ciutadà sobre la forma correcta de presentar la reclamació o recurs per tal d'obtenir totes les garanties de seguretat jurídica que requereix aquesta documentació en un termini mitjà de 15 dies hàbils. .
- Ens comprometem a considerar tots els comentaris fets pels usuaris d'Internet sobre el nostre web i a millorar-lo amb l'objectiu d'incrementar constantment el servei ofert als ciutadans.

Indicadors

Els compromisos assenyalats en aquesta Carta de Serveis es mesuraran mitjançant indicadors de compliment, amb l'objectiu de millorar constantment el servei ofert als ciutadans.

Publicació anual d'indicadors de seguiment:

- Temps d'espera amb cita prèvia.
- Relació d'incidències quan no sigui possible per causes alienes a l'IMH resoldre els tràmits per Internet en el termini fixat.
- Relació d'interrupcions del servei web per manteniment o causes alienes a l'IMH
- Indicador de terminis de resolució d'alteracions cadastrals
- Indicadors de terminis de resolució de sol·licituds de bonificació d'IBI per obra nova i/o habitatges protegits.
- Indicadors de terminis de devolucions
- Indicadors de terminis de pagament de devolucions
- Indicadors de terminis de resolució d'al·legacions d'infraccions
- Indicador de terminis de resolució de queixes
- Nombre d'accessos al web d'hisenda
- Tràmits fets mitjançant l'atenció presencial
- Tràmits fets mitjançant l'atenció telemàtica
- Temps mitjà d'espera amb cita prèvia
- Temps mitjà d'espera sense cita prèvia
- Temps mitjà d'atenció
- Temps de resolució de les queixes
- Valoració global dels ciutadans a la gestió. Índex de satisfacció
- Nombre d'empreses adherides al conveni d'e-padrons
- Volum de rebuts tramitats mitjançant e-padrons
- Nombre d'empreses adherides al conveni d'e-multes
- Volum d'infraccions tramitades mitjançant e-multes

7. FORMES DE COL-LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ

Enquestes de satisfacció

L'IMH du a terme 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.

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 faci. 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 fer una queixa i/o suggeriment

Els ciutadans poden comunicar les seves queixes i/o suggeriments a través d'Internet (<http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda>), als telèfons d'atenció, dipositant el model formalitzat a les bústies que es troben a les oficines d'Atenció Ciutadana dels Districtes i a les nostres dependències.

8. 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.

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

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

9. ÒRGANS I INSTITUCIONS PER GARANTIR ELS DRETS DELS 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:

- a) 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.
- b) Informar, amb caràcter previ a l'aprovació provisional, les ordenances reguladores dels ingressos de dret públic.
- c) Atendre les queixes i suggeriments que presentin els contribuents sobre el conjunt de l'activitat tributària municipal.
- d) Elaborar estudis i propostes en matèria tributària, quan es sol·liciti pels òrgans municipals competents.

EL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

El Síndic de Greuges és la institució que, d'acord amb l'article 35 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, té la missió de defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans. Amb aquesta finalitat supervisa l'actuació de l'Administració pública de la Generalitat, de les autoritats i del personal que en depenen o afectes a un servei públic. També supervisa 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 objectivitat, investigant i resolent els expedients iniciats d'ofici i les queixes formulades a petició de part.

Un cop admesa a tràmit la queixa d'un ciutadà, persona física o jurídica, o iniciat l'expedient d'ofici, el Síndic de Greuges prendrà les mesures d'investigació que consideri oportunes per a esclarir els fets. 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 SÍNDICA DE GREUGES DE BARCELONA

El Síndic/a de Greuges de Barcelona és l'òrgan que, dins el 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 adreçar-hi les seves queixes, acreditant el seu interès legítim.





10. INFORMACIÓ D'ACCÉS

Atenció presencial:

Av. del Litoral, 30, 1a planta, 08005, Barcelona

És necessari demanar cita prèvia per ser atès excepte:

- Per registrar documentació al Registre
- Per acreditar la representació a requeriment de l'Ajuntament de Barcelona en relació amb al·legacions o recursos contra multes. Es fa a la Recepció de l'Institut en horari, de dilluns a divendres de 8.30 a 14.00 hores. Les persones jurídiques han de fer el tràmit de forma telemàtica
- Quan un ciutadà ha anat a l'entitat bancària a pagar un rebut que està dins del termini de pagament i no li han pogut cobrar per causes relacionades amb les dades de cobrament. Prèvia entrega d'aquest rebut, se'n lliurarà un de nou. Es fa a la Recepció de l'Institut en horari, de dilluns a divendres de 8.30 a 14.00 hores

Horari:

Del 25 de setembre al 23 de juny:

de dilluns a dijous: de 8.30 a 14.00 h. i de 15.30 a 17.00 h. divendres de 8.30 a 14.00 h.

Dijous Sant: de 8.30 a 14.00 h.

Del 24 de juny al 24 de setembre:

de dilluns a divendres de 8.15 a 14.15 h.

L'horari del registre coincideix amb l'horari d'atenció al públic.

Transport públic:

Metro: L4 Parada Ciutadella – Vila Olímpica

Línies d'autobús: 36 - 45 - 59 -92 – V21 – V27 – D20 – H16



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

[Com s'hi va](#)



Processos de gestió, operatius i suport de gestió tributària, recaptació, resolució d'expedients i atenció al contribuent.



Les nostres oficines són accessibles



Atenció telefònica:

- 010 telèfon gratuït
- 931 537 010 des de fora de l'àrea metropolitana de Barcelona (tarifa ordinària)

Horari: de 0 a 24 hores de dilluns a diumenge

11. NORMATIVA APLICABLE

- Constitució espanyola, de 27 de desembre de 1978. Modificada el 27 d'agost de 1992. Modificada el 27 de setembre de 2011.
- Llei 7/1985, de 2 d'abril de Bases de Règim Local (Tít. VIII i X).
- Reial decret legislatiu 1175/1990, de 28 de setembre, pel qual s'aproven les tarifes i instrucció de l'impost sobre activitats econòmiques.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim jurídic del sector públic.
- Decret 278/1993, de 9 de novembre, pel qual s'aprova el procediment sancionador a l'àmbit de competència de la Generalitat, d'aplicació supletòria als ens locals.
- 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.
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Llei 49/2002, de 23 de desembre, de règim fiscal de les entitats sense finalitats lucratives i dels incentius fiscals al mecenatge.
- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Reial decret 1270/2003, de 10 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament per a l'aplicació del règim fiscal de les entitats sense finalitats lucratives i dels incentius de mecenatge.
- Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del govern local.
- Llei general tributària, 58/2003.
- Reial decret legislatiu 1/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei del cadastre immobiliari.
- 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 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 general tributària 58/2003, de 17 de desembre, en matèria de revisió en la via administrativa.
- Llei 17/2005, de 19 de juliol, per la qual es regula el permís i la llicència de conducció per punts i es modifica el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat vial.
- Reial decret 939/2005, de 29 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament general de recaptació.
- Llei 1/2006, de 13 de març, per la qual es regula el Règim especial del municipi de Barcelona.
- 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 1065/2007, de 27 de juliol, pel qual 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 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el reglament de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya
- Reial decret legislatiu 6/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat vial





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 on fer els tràmits

Aquest apartat l'hem separat per tipus de contribuent: ciutadans, empreses i entitats i professionals de la gestió (gestors, administradors, advocats, etc.), oferim la relació dels tràmits i els canals disponibles per fer-ne la gestió. S'hi pot accedir directament des dels enllaços següents:

[A.1.1 Informació dels canals que els ciutadans poden fer servir per gestionar els tràmits que necessitin](#)

[A.1.2. Informació dels canals que les empreses i entitats poden fer servir per gestionar els tràmits que necessitin](#)

[A.1.3. Informació dels canals que els professionals de la gestió \(gestors, administradors, advocats, etc.\) poden fer servir per gestionar els tràmits que necessitin](#)

ANNEX 2. OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA

- **[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

