

1. Identificació

Nom del servei GESTIÓ TRIBUTÀRIA

La gestió tributària gestiona els tributs municipals i altres ingressos de l'Ajuntament de Manresa. S'encarrega del manteniment de la base de dades tributària, de l'elaboració dels padrons dels tributs de venciment periòdic, de la tramitació i proposta de resolució dels procediments de gestió tributària i inspecció tributària, de les sol·licituds de beneficis fiscals, dels recursos i reclamacions i dels procediments sancionadors en aquest àmbit i de la tramitació de les ordenances fiscals, així com, de les tasques en la gestió cadastral que es deriven del conveni amb la Direcció general del cadastre.

Adreça Plaça major, 6 baixos

Telèfon 93 878 23 29

Web <http://www.manresa.cat/web/menu/4178-gestio-tributaria-i-recaptacio>

Adreces Electròniques gestiotributaria@ajmanresa.cat

Horari Dilluns de 8.30h a 14h i de 16h a 18h i de dimarts a divendres de 8.30h a 14h

Unitat Organitzativa Servei de Tresoreria general i Gestió Tributaria

Responsable tècnic: Tresorera

Identificació dels responsables de gestió <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/14594>

Regidoria

Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria d'Hisenda Identificació dels responsables polítics - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/4102>

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

La gestió tributària té com a missió gestionar els tributs municipals i altres ingressos de l'Ajuntament d'acord amb l'establert a les disposicions legals i reglamentàries vigents, amb un alt nivell de seguretat i garantia en la realització de les funcions per l'impacte econòmic que pot tenir un error o retard.

Els valors propugnats per la gestió tributària són prestar un bon servei públic, amb aprenentatge continu, adaptació, implicació i voluntat de millora.

3. Serveis

1. Manteniment de la base de dades tributària i aprovació dels padrons fiscals dels tributs de venciment periòdic

Aquest servei consisteix en l'actualització continua de les dades que afecten a la gestió dels tributs i altres ingressos de l'Ajuntament de Manresa, com subjectes passius, objectes tributaris (immobles, vehicles, activitats...) i altres dades necessàries per determinar els deutes i els deutors. I, l'aprovació dels padrons dels tributs de venciment periòdic que es gestionen mitjançant un padró fiscal.

1.1 Aprovació dels padrons fiscals dels tributs de venciment periòdic

Els tributs de venciment periòdic com l'impost sobre béns immobles, l'impost sobre vehicles, la taxa d'escombraries, la taxa per la utilització privativa o aprofitament especial del domini públic municipal derivat de les entrades i sortides de vehicles en edificis i terrenys i les reserves per aparcament (quals), l'impost sobre activitats econòmiques, la taxa pel manteniment del cementiri, entre altres, meriten cada any, per això, són tributs de venciment periòdic que es gestionen mitjançant un padró fiscal. La gestió tributària s'encarrega de mantenir la base de dades actualitzada per aprovar cada any el padró d'aquests tributs establint els obligats al pagament, l'objecte tributari i la quantificació del deute.

2 Assistència als contribuents en el càlcul de les autoliquidacions tributàries

Aquest servei consisteix en l'assistència a l'obligat tributari en la confecció de les autoliquidacions tributàries. Pels tributs que s'exigeixen en règim d'autoliquidació, d'acord amb la normativa tributària, l'obligat tributari ha de presentar a l'Ajuntament la seva autoliquidació tributària realitzant per si mateix la qualificació i la quantificació necessària per determinar i ingressar l'import del deute tributari. L'Ajuntament assisteix a l'obligat tributari en la confecció de les seves autoliquidacions.

2.1 Assistència a l'obligat tributari en la confecció de les autoliquidacions tributàries

En l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (plusvàlua) qualsevol obligat tributari pot sol·licitar a l'Ajuntament assistència per a la confecció de la seva autoliquidació per ser el subjecte passiu d'aquest impost derivat d'una transmissió d'un terreny. La sol·licitud es pot fer presencial a l'oficina d'atenció tributària (OAT) o telemàtica realitzant la petició mitjançant un tràmit electrònic a la web municipal.

3 Actuacions de control del compliment de les obligacions tributàries per part dels subjectes passius i tramitació i proposta de resolució dels procediments de gestió tributària i inspecció amb la finalitat d'aprovar les liquidacions tributàries corresponents.

Aquest servei consisteix en realitzar actuacions encaminades a detectar la falta de presentació a l'Ajuntament de declaracions, autoliquidacions i comunicacions per part de les persones obligades a fer-ho en compliment de la normativa tributària, així com, verificar les dades declarades per aquestes persones. I, en tramitar els procediments de gestió tributària i inspecció corresponents per tal d'exigir a la persona obligada a pagar, el deute tributari no declarat o autoliquidat o declarat o autoliquidat sense ajustar-se a la realitat.

3.1 Actuacions de control del compliment de les obligacions tributàries per part dels subjectes passius

El servei de gestió tributària treballa la diversa informació de què disposa l'Ajuntament per tal de detectar l'incompliment d'obligacions tributàries o el compliment per unes dades o valors que no s'ajusten a la realitat.

3.2 Tramitació i proposta de resolució dels procediments de gestió tributària i inspecció

Quan es detecta l'incompliment d'una obligació tributària o el compliment per unes dades o valors amb indicis que no s'ajusten a la realitat, el servei de gestió tributària tramita els procediments de verificació de dades, comprovació de valors i comprovació limitada i el procediment d'inspecció establerts a la normativa tributària, amb la finalitat d'aprovar la liquidació tributària corresponent i, així, exigir a l'obligat el pagament del deute que se'n deriva del procediment de gestió o inspecció. Contra els procediments de gestió tributària i inspecció, els obligats poden interposar recursos que s'han de resoldre.

Quan l'incompliment de l'obligat tributari constitueix un supòsit d'infracció tributària, el servei de gestió tributària tramita els procediments sancionadors corresponents.

4 Tramitació i resolució de les sol·licituds de beneficis fiscals per part dels subjectes passius

Aquest servei consisteix en la tramitació del procediment per al reconeixement de beneficis fiscals prèvia sol·licitud de l'obligat tributari.

4.1 Tramitació del procediment per al reconeixement de beneficis fiscals

El servei de gestió tributària tramita el procediment per al reconeixement de beneficis fiscals que requereixen prèvia sol·licitud de l'obligat tributari, en el que s'ha de procedir a la comprovació del compliment dels requisits necessaris per al seu atorgament, d'acord amb la normativa reguladora del tribut que correspongui.

5. Tramitació dels expedients de modificació de les ordenances fiscals

Aquest servei consisteix en la tramitació de l'expedient de modificació d'alguna de les ordenances fiscals vigents reguladores dels diferents impostos, taxes i de les contribucions especials i, de l'ordenança fiscal general reguladora de la gestió, inspecció i recaptació dels tributs i altres ingressos de dret públic municipals, així com, de l'acord d'ordenació dels diferents expedients d'imposició de contribucions especials.

5.1 Tramitació dels expedients de modificació de les ordenances fiscals

Tramitar els expedients de modificació de les ordenances fiscals que requereix que quedi acreditat a l'expedient el compliment de la legalitat de la modificació i, si es tracta d'una taxa, el seu encaix en els estudis tecnicoeconòmics que posen de manifest el valor de mercat o el cost del servei i, si es tracta d'una contribució especial, estudi que determini la base imposable.

6. Gestió del conveni amb cadastre mitjançant encàrrec de gestió

Aquest servei consisteix en realitzar actuacions relatives al manteniment de la base de dades cadastral municipal i gestió del conveni existent entre l'Ajuntament i la Direcció General del Cadastre, és a dir, realització dels tràmits que es deriven del conveni aprovat.

6.1 Gestió del conveni amb cadastre mitjançant encàrrec de gestió

L'Ajuntament de Manresa té signat conveni amb la Direcció General del Cadastre amb la finalitat de mantenir actualitzada la base de dades cadastral municipal. Les funcions que realitza l'Ajuntament són l'elaboració de propostes d'alta i modificació de dades cadastrals i l'elaboració de propostes de resolució de recursos contra dades cadastrals.

L'Oficina d'atenció tributària (OAT) de l'Ajuntament de Manresa és un punt d'informació cadastral (PIC) on es presten serveis consistents en la consulta i certificació de dades cadastrals, notificació d'acord cadastrals i registre de documentació relativa a procediments cadastrals.

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei Ens comprometem a:	Indicadors Com ho mesurem:	Valor esperat
1. Manteniment de la base de dades tributària i aprovació dels padrons fiscals dels tributs de venciment periòdic	Aprovació anual o amb la periodicitat que correspongui dels padrons fiscals abans de l'inici del període de pagament en voluntària	Verificar l'aprovació de tots els padrons abans de l'inici del període de pagament en voluntària	100% padrons aprovats abans de l'inici del període de pagament
2. Assistència als contribuents en el càlcul de les autoliquidacions tributàries	Resoldre les sol·licituds d'assistència en les autoliquidacions de plusvàlua en un termini inferior a 20 dies hàbils	Termini mig de resolució de les sol·licituds d'assistència	Més petit o igual a 20 dies hàbils
3. Actuacions de control del compliment de les obligacions tributàries per part dels subjectes passius	Aprovació anual del pla de control tributari i el pla d'inspecció tributària abans del 31 de març	Verificar l'aprovació anual del pla de control tributari i el pla d'inspecció abans del 31 de març	Aprovació del pla de control tributari i el pla d'inspecció abans del 31 de març
4. Tramitació del procediment per al reconeixement de beneficis fiscals	Tramitar les sol·licituds de beneficis fiscals en un termini mig inferior a 6 mesos (termini establert a la normativa tributària)	Termini mig de tramitació i resolució dels beneficis fiscals	Més petit o igual a 180 dies
5. Tramitació dels expedients de modificació de les ordenances fiscals	Tramitar les modificacions a les ordenances fiscals perquè entrin en vigor abans de l'1 de gener, respecte els tributs que meriten a aquesta data	Verificar l'entrada en vigor de la modificació de les ordenances fiscals a 1 de gener de cada any	Entrada en vigor de la modificació de les ordenances fiscals a 1 de gener de cada any
6. Gestió del conveni amb cadastre mitjançant encàrrec de gestió	Com a PIC, atendre de forma immediata o en un termini màxim de 5 dies hàbils les sol·licituds de consulta i certificació cadastral	Termini mig de resposta a les sol·licituds de consulta i certificació cadastral	Més petit o igual a 5 dies hàbils

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggeriments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant la Bústia de Queixes i Suggeriments. <https://www.manresa.cat/web/menu/13155-queixes-i-suggeriments>
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica del servei.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La Bústia de Queixes i Suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. <https://www.manresa.cat/web/menu/13155-queixes-i-suggeriments>
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp 644069801 o al través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/àries poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

- Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària
- 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 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 legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals
- Ordenances fiscals reguladores dels impostos, taxes i contribucions especials de l'Ajuntament de Manresa
- Acord regulador dels preus públics de l'Ajuntament de Manresa
- Ordenança fiscal general reguladora de la gestió, inspecció i recaptació dels tributs i altres ingressos de dret públic municipals de l'Ajuntament de Manresa
- Reial decret 2063/2004, de 15 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general del règim sancionador tributari
- Reial decret legislatiu 1/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei del cadastre immobiliari
- 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 243/1995, de 17 de febrer, pel qual es dicten normes per a la gestió de l'Impost sobre activitats econòmiques i es regula la delegació de competències en matèria de gestió censal
- Reial decret legislatiu 1175/1190, de 28 de setembre, pel qual s'aproven les tarifes i la instrucció de l'impost sobre activitats econòmiques
- Reial decret 128/2018, de 16 de març, pel qual es regula el règim jurídic dels funcionaris de l'administració local amb habilitació de caràcter nacional

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.

- Dret a uns serveis públics de qualitat.

Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
- Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal
- 2) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

- 1) l'oferta de serveis
- 2) Compromisos, indicadors i objectius
- 3) Els drets i deures de la ciutadania
- 4) Les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de l'òrgan competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any evaluable.

El/la cap del departament serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.