

1. Identificació

Nom del servei RECAPTACIÓ

La recaptació municipal s'encarrega de recaptar, tant en període voluntari de pagament com en període executiu, els tributs, sancions i altres ingressos de dret públic, notificant els deutes, recepcionant i aplicant als deutes els ingressos realitzats pels contribuents, portant el control de la recaptació municipal, de les formes de pagament dels contribuents, així com, la tramitació dels expedients que se'n deriven, com els fraccionaments i ajornaments, devolucions d'ingressos, compensacions de deutes, resolució de recursos i, la tramitació dels diferents tipus d'embargaments de béns i drets respecte als deutes en període executiu.

Adreça Plaça major, 6 baixos

Telèfon 938782360 i 938782328

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

Adreces Electròniques recaptacio@ajmanresa.cat i executiva@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 recaptació 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 recaptació són prestar un bon servei públic, amb aprenentatge continu, adaptació, implicació i voluntat de millora.

3. Serveis

1. Recaptar en període voluntari els tributs de venciment periòdic

Aquest servei consisteix en gestionar la recaptació dels tributs de venciment periòdic, generalment, de venciment anual, com l'impost sobre béns immobles (IBI), l'impost sobre activitats econòmiques (IAE), l'impost sobre vehicles de tracció mecànica (IVTM), la taxa d'escombraries, entre altres, que es poden pagar pels contribuents de diferents formes: domiciliació bancària, quota fixa mensual, pagament avançat o amb codi de barres a una entitat bancària col·laboradora o als caixers municipals i també per internet.

Realitzar la gestió i tramitació necessària perquè cada contribuent pagui els seus tributs de venciment periòdic mitjançant la forma que hagi comunicat a l'Ajuntament

1.1 Mantenir la base de dades sobre la forma de pagament dels tributs de venciment periòdic per cada contribuent

Mantenir actualitzada la base de dades sobre la forma que ha sol·licitat cada contribuent per a efectuar el pagament dels seus tributs periòdics i mantenir actualitzada la base de dades sobre els comptes corrents de les domiciliacions bancàries sol·licitades pels contribuents.

1.2 Enviament anual del calendari del contribuent

Abans de començar l'any s'envia a cada contribuent un document informatiu anomenat "calendari del contribuent" que conté informació general, com el termini de pagament de cada tribut per a l'any següent i, també conté informació individualitzada relativa a la previsió de l'import dels tributs de venciment periòdic que aquell contribuent haurà de pagar a l'any següent.

El document del "calendari del contribuent" s'envia en paper per correu ordinari, per correu electrònic i per notificació electrònica, per aquelles persones obligades a relacionar-se de forma electrònica amb l'administració.

2. Control de la recaptació

Aquest servei consisteix en l'aplicació als deutes dels cobraments rebuts dels contribuents per tal de portar un control exacte dels deutes existents a cada moment i en el registre a la comptabilitat municipal les operacions comptables que es deriven de la recaptació municipal.

2.1 Informar als contribuents dels seus deutes

A sol·licitud de l'interessat, l'Ajuntament emet informe dels deutes que un contribuent té amb l'Ajuntament de Manresa

2.2 Aprovació anual del compte de recaptació

Cada any per resolució de l'Alcalde/essa s'aprova el compte de recaptació en període voluntari i executiu on consta el pendent de cobrar a inici d'any, els cobraments, les baixes i el pendent de cobrar a final d'any de cada concepte pressupostari, prèvia verificació que el pendent de cobrar a 31 de desembre és el mateix que es desprèn de la comptabilitat municipal a aquesta mateixa data.

3. Tramitar les devolucions d'ingressos indeguts

Aquest servei consisteix en la tramitació dels expedients per a la devolució al contribuent de les quantitats que hagi ingressat indegudament a l'Ajuntament per tractar-se, per exemple, d'un pagament efectuat per duplicat o d'un pagament efectuat per un import superior al deute existent.

3.1 Tramitar expedient de devolució d'ingressos indeguts

El servei de recaptació tramita expedient per resoldre la devolució als contribuents d'ingressos indeguts.

4. Tramitar les sol·licituds d'ajornaments i fraccionaments

Aquest servei consisteix en la tramitació dels expedients d'ajornaments i fraccionaments de pagament sol·licitats pels contribuents. En la tramitació de l'expedient s'ha de verificar que la sol·licitud conté el que estableix la normativa i que queda acreditada la falta de recursos econòmics líquids del contribuent per efectuar el pagament en el termini corresponent, però, la capacitat econòmica del contribuent per efectuar el pagament ajornat o de forma fraccionada.

4.1 Tramitar les sol·licituds d'ajornaments i fraccionaments

El servei de recaptació verifica el contingut de la sol·licitud d'ajornament o fraccionament, tramita requeriment d'informació o documentació quan és necessari i fa proposta sobre la garantia de l'expedient i proposta de resolució de la sol·licitud

4.2 Control del pagament dels ajornament i fraccionaments

Controlar el pagament dels ajornaments i fraccionaments per part dels contribuents per tal que si es procedeix l'impagament s'apliqui sobre el deute el que estableix la normativa de recaptació.

5. Recaptar els deutes en període executiu

Aquest servei consisteix en gestionar la recaptació dels deutes en període executiu que s'inicia amb la notificació de la provisió de constrenyiment respecte els deutes no pagats en període voluntari.

5.1 Dictar i notificar la provisió de constrenyiment

El servei de recaptació identifica els deutes no pagats en període voluntari per generar, dictar i notificar la provisió de constrenyiment

5.2 Resolució de recursos contra la provisió de constrenyiment

Resolució dels recursos interposats pels contribuents contra la provisió de constrenyiment, tenint en compte que com a motiu d'oposició a aquesta provisió només són admissibles els estan establerts a la normativa.

6. Embargaments sobre els béns i drets dels deutors

Aquest servei consisteix en actuacions d'embargament sobre els béns i drets dels deutors un cop aquests no han satisfets els deutes dins del termini indicat a la notificació de la provisió de constrenyiment. Es realitzen actuacions d'embargament del saldo en comptes corrents, de sous i pensions, de devolucions de l'agència estatal d'administració tributària (aeat), de rendes de lloguer, de béns immobles, etc...

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurem:</i>	Valor esperat
1. Recaptar en període voluntari els tributs de venciment periòdic	Registrar a la base de dades municipal les sol·licituds de domiciliació bancària, quota fixa mensual i pagament avançat de forma immediata o en un termini màxim de 3 dies hàbils	Termini mig de registre de els sol·licituds de domiciliació bancària, quota fixa mensual i pagament avançat	Més petit o igual a 3 dies hàbils
1. Recaptar en període voluntari els tributs de venciment periòdic	Enviament massiu del calendari de contribuent abans d'inici de l'any a què fa referència	Verificar l'enviament massiu del calendari de contribuent	Enviament massiu del calendari de contribuent abans de l'1 de gener
2. Control de la recaptació	Resolució de les sol·licituds d'informe de deutes en un termini mig inferior a 10 dies hàbils	Termini mig de resolució de les sol·licituds d'informe de deutes	Més petit o igual a 10 dies hàbils
2. Control de la recaptació	Confecció i aprovació anual dels comptes de recaptació en voluntària i executiva abans de l'1 de març de l'any següent al que fa referència	Verificar la confecció i aprovació anual dels comptes de recaptació en voluntària i executiva	Confecció i aprovació anual dels comptes de recaptació en voluntària i executiva abans de l'1 de març
3. Tramitar les devolucions d'ingressos indeguts	Aprovar resolució/proposta de resolució de devolució d'ingressos duplicats i excessius en el termini mig de 15 dies hàbils des de que es detecta l'ingrés duplicat o excessiu	Termini mig de resolució de les devolucions d'ingressos duplicats o excessius	Més petit o igual a 15 dies hàbils
4. Tramitar les sol·licituds d'ajornaments i fraccionaments	Resolució de les sol·licituds d'ajornaments i fraccionaments en el termini mig de 60 dies naturals	Termini mig de resolució de les sol·licituds d'ajornaments i fraccionaments	Més petit o igual a 60 dies naturals

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 duren 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:

- Suggestiments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant la Bústia de Queixes i Suggestiments. <https://www.manresa.cat/web/menu/13155-queixes-i-suggestiments>
- 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

- Reial decret 939/2005, de 29 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament general de recaptació
- Reial decret legislatiu 1/2020, de 5 de maig, pel qual s'aprova el text refós de la Llei concursal
- Llei 47/2003, de 26 de novembre, general pressupostària
- 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 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 exerceixen 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.

Rendiment de comptes

El rendiment 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.