



**Ajuntament
de Barcelona**

Carta de Servicios de l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH)

Fecha de aprobación: 03/07/2020

ÍNDICE

MISIÓN	- 2 -
DATOS DE CONTACTO	- 2 -
COMPROMISOS DE CALIDAD	- 3 -
CANALES DE PARTICIPACION, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	- 3 -
SERVICIOS.....	- 4 -
Alegaciones o recursos en relación con tributos, precios públicos y multas.....	- 5 -
Atención a los contribuyentes desde el IMH	- 7 -
Beneficios fiscales.....	- 11 -
Gestión tributaria: Tramitación	- 12 -
Devolución de ingresos desde el IMH	- 14 -
ANNEXOS	- 16 -
Seguimiento de Indicadores y Objetivos de Gestión	- 16 -

La Carta de Servicios del **Institut Municipal d'Hisenda (IMH)** está dirigida a los ciudadanos, entidades, profesionales, empresas y organizaciones interesados en conocer aspectos fundamentales de sus objetivos y compromisos y de su actividad referente a la oferta de servicios a la ciudadanía.

La Carta de Servicios ayuda a que el ciudadano conozca los servicios que ofrece y realiza el **Institut Municipal d'Hisenda (IMH)** al mismo tiempo que acerca la Administración Pública a los ciudadanos que son usuarios:

- ✓ Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ✓ Los ciudadanos conocen mediante la Carta qué pueden exigir y a qué están obligados.
- ✓ Integra la voz del ciudadano a la organización. Uno de los puntos fundamentales de la Carta es que establece canales de comunicación y de participación del ciudadano, y de recogida y respuesta a las quejas y sugerencias.
- ✓ La Carta da transparencia a la gestión y permite conocer el grado de compromiso con respecto a la calidad en la prestación de los servicios y su desempeño.

MISIÓN

A l'Institut le corresponde la gestión, inspección y recaudación de los tributos, precios públicos, multas y otros ingresos de derecho público del Ayuntamiento de Barcelona y de sus organismos autónomos así como de otras entidades, cuando se lo encomienden.

Para cumplir con su misión el Institut trata de incrementar de forma constante la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos, atendiendo sus necesidades y proporcionándoles todas las facilidades para el cumplimiento de sus obligaciones, garantizando el ejercicio de sus derechos .

Ver estatutos:

<https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/sites/default/files/estatuts%20imh.pdf>

DATOS DE CONTACTO

Dirección	Calle Llacuna, 63, 08005 Barcelona Ver ubicación aquí
Teléfono	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 010 teléfono gratuito desde el ámbito metropolitano de Barcelona. ✓ 931 537 010 dede fuera del ámbito metropolitano de Barcelona. ✓ 934 860 098 Teléfono accesible pera personas con disminución auditiva.
Web	https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/
Canales de atención /Atención al público	Web https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/canals-de-atenci%C3%B3n : para infomación detallada y los

	<p>trámites que se pueden hacer electrónicamente</p> <p>010 teléfono gratuito de atención ciudadana (931537010 desde fuera del área metropolitana): se resolverá directamente el trámite o se facilitará la información que necesaria.</p> <p>Atención por videollamada: con esta modalidad de atención se le atenderá el día y en la hora de la cita por un colaborador del IMH a través del ordenador, tableta o teléfono móvil.</p>
Como llegar	<p>Metro: Línea 4 (amarilla). Paradas Poblenou y Llacuna Línea 1 (roja). Parada Glòries</p> <p>Autobús: L6, L136, L192, H14, V25</p> <p>Tranvía: T4. Paradas Ca l'Aranyó i Pere IV</p> <p>Bicing: estaciones 151 y 393.</p>
Información complementaria	<p>Canales donde hacer los trámites</p> <p>Separado por tipo de contribuyente: ciudadanos, empresas y entidades y profesionales de la gestión (gestores, administradores, abogados, etc.), ofrecemos la relación de los trámites y los canales disponibles para hacer la gestión. Se puede acceder directamente desde los siguientes enlaces:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Infomación de los canales que los ciudadanos pueden utilizar para gestionar los trámites que necesiten ✓ Infomación de los canales que las empresas y entidades pueden hacer utilizar para gestionar los trámites que necesiten ✓ Infomación de los canales que los profesionales de la gestión (gestores, administradores, abogados, etc.) pueden utilizar para gestionar los trámites que necesiten

COMPROMISOS DE CALIDAD

Para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias a la ciudadanía, se han priorizado los 3 objetivos estratégicos:

Objetivo estratégico 1: Hacer las cosas fáciles a las personas contribuyentes

Objetivo estratégico 2: Recaudar con la máxima eficiencia

Objetivo estratégico 3: Hacer cumplir a todos con sus obligaciones fiscales

CANALES DE PARTICIPACION, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Quejas, reclamaciones y sugerencias	<p><u>Gestión de las quejas y sugerencias</u></p> <p>IRIS es un sistema multicanal de atención ciudadana del Ayuntamiento de Barcelona que tiene como objeto: la optimización de la gestión de las peticiones de servicio, quejas, incidencias, redamaciones, consultas y sugerencias de los ciudadanos.</p>
--------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>El proceso se basa en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción y registro • Valoración • Tratamiento • Cierre • Control calidad <p>Canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemático:</u> Atención en línea ✓ <u>Telefónico:</u> Teléfonos de atención telefónica 010, 931 537 010 desde fuera del ámbito metropolitano de Barcelona y 934860098 Teléfono accesible para personas con disminución auditiva. ✓ <u>Presencial:</u> <ul style="list-style-type: none"> • En el buzón del Instituto Municipal de Hacienda, con modelo formalizado de queja o sugerencia. • Oficinas de Atención Ciudadana: con modelo formalizado de queja o sugerencia. • Registro telemático o puntos de registro (con cita previa) • Quioscos de trámites y servicios
<p>Tiempo de respuesta</p>	<p>Responderemos en un plazo máximo de 30 días laborables las quejas de los ciudadanos.</p>

SERVEIS

L'Institut es regeix pel dret administratiu, i li corresponen les funcions següents:

a) La gestió, inspecció i recaptació deis tributs, preus públics, multes i altres ingressos de dret públic de l'Ajuntament, els seus organismes autònoms i d' altres entitats públiques, quan se li encomani.

b) Elaboració d' estudis i propostes per als òrgans corresponents de l' Ajuntament, en matèria d'Ordenances Fiscals, pressupost d'ingressos, calendari de cobraments, avantprojectes de lleis i reglaments.

c) Celebració de convenis amb altres Administracions, entitats públiques i sectors professionals per millorar l'eficàcia en la gestió, inspecció i recaptació deis tributs i la resta d' ingressos de dret públic.

d) Qualsevol altres relacionades amb les anteriors i amb les seves funcions que l'Ajuntament li pogués assignar.

- ✓ Al·legacions o recursos en relació amb tributs, preus públics i multes
- ✓ Atenció als contribuents des de l'IMH
- ✓ Beneficis fiscals
- ✓ Gestió tributària: Tramitació
- ✓ Devolució d'ingressos des de l'IMH

AL·LEGACIONS O RECURSOS EN RELACIÓ AMB TRIBUTS, PREUS PÚBLICS I MULTES

Descripció	Consisteix a demanar que s'anul·li o es modifiqui un tribut municipal o preu públic o multa, ja sigui en el període voluntari de pagament o quan es reclami en període executiu (amb recàrrec i interessos). Els ciutadans poden realitzar al·legacions si no hi estan d'acord amb els aspectes formals o de fons.
Utilitat	La utilitat d'un recurs, al·legació o reclamació és la de garantir el dret de defensa davant l'aplicació d'un tribut, preu públic o multa que consideri incorrectament aplicat per part de l'Administració
Garantia	Ordenances fiscals: http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals
Normativa reguladora del Servei	Ordenances fiscals i preus públics http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/normativa
Drets i deures dels usuaris	http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/drets-del-contribuent
Procediments de gestió del servei	<ol style="list-style-type: none">1. Recepció de les al·legacions o recursos a l'Institut Municipal d'Hisenda.2. Estudi de l'al·legació o recurs.<ol style="list-style-type: none">2.1. Comunicació i rectificació d'esmenes, si escau.3. Resolució estimant, estimant en part o desestimant.4. Comunicació de resolució al sol·licitant/titular.
Ofereix	Document. Resolució
Cost i forma de pagament	0 euros
Centres prestadors	✓ Institut Municipal d'Hisenda (IMH)
Informació complementària	<ul style="list-style-type: none">✓ Contra els actes d'aplicació i efectivitat dels tributs locals i altres ingressos de dret públic que siguin de competència municipal es pot interposar recurs d'alçada, davant l'alcalde, amb efectes de reposició, en el termini d'un mes comptat des del dia següent al de la notificació expressa de l'acte recorregut o al de finalització del període d'exposició pública dels corresponents padrons o matrícules de contribuents o obligats al pagament.✓ En el cas de deutes de venciment periòdic i notificació col·lectiva, el termini per a la interposició es computa a partir de l'endemà de l'acabament del període voluntari de pagament.✓ La sol·licitud de rectificació d'una autoliquidació només es pot demanar un cop presentada la corresponent

autoliquidació i abans que l'Administració tributària municipal hagi practicat la liquidació definitiva, o en el seu defecte, abans que hagi prescrit el dret de l'administració tributària municipal a determinar el deute tributari mitjançant liquidació o el dret a sol·licitar la devolució corresponent.

- ✓ Contra la resolució que rectifica o confirma una autoliquidació es podrà interposar recurs d'alçada davant l'alcalde, amb efectes de reposició, en el termini **d'un mes** comptat des del dia següent al de la notificació expressa de l'acte recorregut.
- ✓ **En el cas de multes:** Es pot presentar l'al·legació o recurs dins dels terminis que s'indiquen en la notificació o en la normativa aplicable.

Resolucions per silenci administratiu:

S'entenen desestimats quan no es notifica resolució expressa, transcorregut el termini establert per a resoldre'ls, els procediments següents:

- ✓ Les sol·licituds de concessió d'ajornaments i fraccionaments per al pagament de deutes tributaris, als 6 mesos des de la petició.
- ✓ Les sol·licituds de compensació de deutes i crèdits de la Hisenda municipal, a instància de l'interessat, als 6 mesos des de la seva petició.
- ✓ Les sol·licituds de beneficis fiscals, als 6 mesos des de la petició.
- ✓ El recurs d'alçada amb caràcter de reposició previ a la via contenciosa administrativa, al mes des de la interposició.
- ✓ Les sol·licituds de devolució d'ingressos indeguts, als 6 mesos des de la petició.
- ✓ Les sol·licituds de reemborsament del cost de les garanties, als 6 mesos des de la petició.
- ✓ Les sol·licituds de suspensió a les quals no s'adjunti garantia suficient, als 6 mesos des de la petició.

Canals de Petició

- ✓ Telemàtic:
<http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/al·legacions-i-recursos>
- ✓ Presencial: A la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda.
- ✓ Presencial: En oficines OAC
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>
- ✓ Presencial: Punts de registre
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/punts-registre>
- ✓ Correu Postal: Ordinari o certificat, a la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda.

Veure: <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/consulteu-podeu-fer-el-tràmit>

Canals de Gestió

- ✓ Presencial: A la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda.
 - ✓ Presencial: En oficines OAC
-

	http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac ✓ <u>Presencial</u> : Punts de registre http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/punts-registre ✓ <u>Correu postal</u> : Notificació per correu a la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda i a l'adreça del titular.
Canals de Recepció	✓ <u>Correu postal</u> : Notificació per correu a l'adreça del titular.
Objectius de gestió del servei	✓ Resolució expressa del 60% d'al·legacions i recursos en un termini inferior a 6 mesos.

ATENCIÓ ALS CONTRIBUENTS DES DE L'IMH

Descripció	Aquest servei dona informació als contribuents, es registren els seus escrits, emet documents de pagament i es fan tràmits referents a la Hisenda municipal.
Utilitat	Facilitar al ciutadans la tramitació amb la Hisenda municipal.
Garantia	Ordenances fiscals : http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals
Normativa reguladora del Servei	✓ Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya ✓ 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. ✓ Ordenança reguladora de l'administració electrònica (ORAE), modificació publicada al BOPB d'1 de febrer de 2019. (PDF)
Drets i deures dels usuaris	http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/drets-del-contribuent
Procediments de gestió del servei	1. Recepció de la sol·licitud, via atenció personalitzada o telemàtica. 2. Lliurament immediat del resultat. En cas de no ser possible: 2.1. Recollida de documentació. 2.2. Gestió de la sol·licitud. 2.3. Tramesa del resultat.
Informació complementària	Es finalitzaran, sempre que sigui possible la major part dels tràmits en l'atenció efectuada al 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 contactar amb l'IMH.
Objectius de	✓ El 90% dels escrits rebuts dels ciutadans es remetran als

gestió del servei	<p>departaments en un termini màxim de 48 hores.</p> <p>✓ El 95% de les queixes dels ciutadans es resoldran en un termini màxim de 15 dies laborables.</p>
--------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

MODALITAT 1: INFORMACIÓ I TRÀMITS A L'IMH

Descripció	A través de l'atenció presencial, telefònica i telemàtica es dona informació als ciutadans i es fan els tràmits sol·licitats pels ciutadans.
-------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ofereix	Informació/Dades. Document. Infomació o tràmit realitzat.
----------------	------------------------------------------------------------------

Cost i forma de Pagament	0 euros
---------------------------------	---------

Centres Prestadors	✓ Institut Municipal d'Hisenda (IMH)
---------------------------	---------------------------------------------

Informació complementària	<p>Els professionals que representin als ciutadans i les persones jurídiques hauran de fer el tràmit per mitjans telemàtics.</p> <p>Per a consultes sobre el funcionament del web, incidències tècniques, dubtes a l'hora de fer els tràmits, heu de contactar per telèfon: 93 402 37 34.</p> <p>✓ De dilluns a divendres de 9.15 h a 14.00 h.</p>
----------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Canals de Petició	<p>✓ <u>Presencial</u>: A la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda.</p> <p>✓ <u>Presencial</u>: En oficines OAC: http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac</p> <p>✓ <u>Telefònic</u>: 010, telèfon gratuït d'atenció ciutadana (931 537 010 des de fora de l'àrea metropolitana)</p> <p>✓ <u>Telemàtic</u>: http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca</p> <p>Veure: http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/consulteu-podeu-fer-el-tràmit</p>
--------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Canals de Gestió	<p>✓ <u>Presencial</u>: A la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda.</p> <p>✓ <u>Telefònic</u>: Atencions efectuades per telèfon o vídeo-trucada.</p>
-------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Canals de Recepció	<p>✓ <u>Presencial</u>: A la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda</p> <p>✓ <u>Telemàtic</u>: Al correu electrònic del sol·licitant</p> <p>✓ <u>Telefònic</u>: Al telèfon del sol·licitant</p>
---------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Objectiu de gestió	<p>✓ En el 95% de les trucades de suport a les OACS per donar solució al ciutadà la solució es immediata.</p> <p>✓ El 60% dels tràmits telemàtics es resolen automàticament.</p>
---------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

MODALITAT 2: REGISTRE I CERTIFICACIONS A L'IMH

Descripció	Es registren els documents presentats pels ciutadans i es reparteixen als departaments gestors. Es lliuren certificats de pagament i certificats de deute negatiu.
Ofereix	Document. Còpia registrada.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Institut Municipal d'Hisenda (IMH)
Informació complementària	<ul style="list-style-type: none">✓ Certificat de pagament de tributs, multes i preus públics https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/ca/canal/20060001180/IMH.html✓ Certificat negatiu de deute amb l'Ajuntament de Barcelona https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/portaltchannel/IMH.html?&stpid=20060001182&mostrar_desclarga=0&channel=6✓ Cal tenir en compte que els professionals de la gestió que representin els obligats al pagament i les persones jurídiques hauran de realitzar el tràmit, necessàriament, per mitjans telemàtics.
Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none">✓ Telemàtic: http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/altres-gestions✓ Presencial: A la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda.✓ Presencial: En oficines OAC http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac✓ Presencial: Punts de registre http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/punts-registre✓ Correu Postal: Ordinari o certificat, a la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda. <p>Veure: http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/consulteu-podeu-fer-el-tramit</p>
Canals de Gestió	<ul style="list-style-type: none">✓ Presencial: A la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda.✓ Telemàtic: Al correu electrònic del sol·licitant.
Canals de Recepció	<ul style="list-style-type: none">✓ Presencial: A la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda.✓ Presencial: En oficines OAC http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac✓ Telemàtic: http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/altres-gestions✓ Telemàtic: al correu electrònic del sol·licitant.
Objectiu de	✓ El 90% dels certificats sol·licitats es tramitaran en un termini

MODALITAT 3: SOL·LICITUD DE CITA AMB L'INSTITUT MUNICIPAL D'HISENDA

Descripció El tràmit permet [demanar dia i hora per ser atès pel personal de l'Institut Municipal d'Hisenda](#), en cas que no sigui possible gestionar la sol·licitud per un altre canal. Per Internet també es pot cancel·lar una cita concertada.

Ofereix **Informació/Dades.** A l'acabar el tràmit tindreu dia i hora per a l'atenció corresponent, un codi de la cita que serveix per identificar-la a l'Institut Municipal d'Hisenda i un codi de control per si voleu cancel·lar-la.

Cost i forma de Pagament 0 euros

Centres Prestadors ✓ **Institut Municipal d'Hisenda (IMH)**

Informació complementària Els professionals de la gestió només poden demanar cita prèvia quan el tràmit o la informació no estigui disponible al nostre web.

Si no recordeu la data o l'hora de la cita amb l'Institut Municipal d'Hisenda podeu obtenir la informació trucant al telèfon 010.

Canals de Petició

- ✓ **Telemàtic:** [Demanar dia i hora per ser atès a l'Institut Municipal d'Hisenda](#)
- ✓ **Presencial:** En oficines OAC
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ **Telefònic:** 010 telèfon gratuït d'atenció ciutadana (931 537 010 des de fora de l'àmbit metropolità).
- ✓ **Quioscos de tràmits:** a diversos edificis municipals,
<https://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/quioscos-tramits-serveis>

Canals de Gestió ✓ **Telefònic:** 010 telèfon gratuït d'atenció ciutadana (931 537 010 des de fora de l'àmbit metropolità).

Canals de Recepció

- ✓ **Telemàtic:** [Demanar dia i hora per ser atès a l'Institut Municipal d'Hisenda](#)
- ✓ **Presencial:** A la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda.
- ✓ **Presencial:** En oficines OAC
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ **Telefònic:** 010 telèfon gratuït d'atenció ciutadana (931 537 010 des de fora de l'àmbit metropolità).

Objectiu de ✓ En el 90% de les cites prèvies el temps d'espera no superarà el 20

MODALITAT 4: CONSULTES TELEMÀTIQUES A L'IMH

Descripció	L'Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona ofereix aquest canal telemàtic per a que els contribuents puguin: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Consultar l'estat d'un tràmit que heu fet a través del Portal de tràmits, de la Carpeta del ciutadà, de la Carpeta del professional i de la Carpeta de les empreses i entitats. ✓ Fer consultes bàsiques dels temes relacionats amb la hisenda municipal.
Ofereix	Informació/Dades. Resposta per correu postal o electrònic.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Institut Municipal d'Hisenda (IMH)
Informació complementària	Si teniu cap problema amb el web, o no trobeu el que busqueu o bé teniu una consulta en relació al mateix, contacteu mitjançant el correu electrònic imhad@bcn.cat o a través del telèfon: 93 402 37 34. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Si la consulta és sobre temes no relacionats amb la Hisenda Municipal, contacteu amb el servei d'atenció telefònica de l'Ajuntament de Barcelona, al 010 telèfon gratuït d'atenció ciutadana (931 537 010 des de fora de l'àmbit metropolità).
Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemàtic:</u> http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca ✓ <u>Telemàtic:</u> Consultar l'estat d'un tràmit ✓ <u>Telemàtic:</u> Al correu electrònic imhad@bcn.cat
Canals de Gestió	✓ <u>Telemàtic:</u> Al correu electrònic del sol·licitant.
Canals de Recepció	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemàtic:</u> Al correu electrònic del sol·licitant. ✓ <u>Correu postal:</u> A l'adreça del sol·licitant.
Objectiu de gestió	✓ Disponibilitat del sistema: 98%.

BENEFICIS FISCALS

Descripció:	El benefici fiscal consisteix en una reducció total o parcial de la quota a ingressar per un tribut o preu públic, en els supòsits previstos per la normativa d'aplicació.
Utilitat:	Disminució de la quota a pagar.
Garantia:	L'IMH té les competències transferides per l'Ajuntament de Barcelona pel que fa a la resolució i aplicació de Beneficis fiscals en aquells imports que determinen les ordenances.

Normativa reguladora del Servei	✓ Ordenances fiscals : http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals
Drets i deures dels usuaris	http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/drets-del-contribuent
Procediments de gestió del servei	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepció de la sol·licitud a l'Institut Municipal d'Hisenda 2. Estudi de la sol·licitud <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Comunicació i rectificació d'esmenes, si escau 3. Atorgament o gestió del benefici si correspon. 4. Notificació al sol·licitant/titular
Ofereix:	Document. Tramitació i incorporació de les reduccions en els padrons respectius.
Cost i forma de Pagament:	0 euros
Centres Prestadors:	✓ Institut Municipal d'Hisenda (IMH)
Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemàtic:</u> https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/portalt/citizenThemesByCat/IMH.html?&catid=19&Aj=0 ✓ <u>Presencial:</u> A la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda. ✓ <u>Presencial:</u> En oficines OAC http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac ✓ <u>Telefònic:</u> 010, 93 402 37 34, 807 117 700 des de fora de l'àmbit metropolità de Barcelona. 934 860 098 telèfon accessible per a persones amb disminució auditiva. <p>Veure: http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/consulteu-podeu-fer-el-tràmit</p>
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial:</u> a la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda.
Canals de Recepció	✓ <u>Correu postal:</u> Notificació per correu a l'adreça del titular.
Objectius de gestió del servei	✓ Tramitar el 90 % de beneficis fiscals sol·licitats en menys de 6 mesos.

GESTIÓ TRIBUTÀRIA: TRAMITACIÓ

Descripció Tramitació dels tributs i preus públics.

Utilitat Adequació i actualització de les bases de dades i padrons fiscals. Incorporació al Cadastre de les actualitzacions físiques i/o econòmiques produïdes sobre els béns immobles (model 902, 903 i 904).

Precisió informativa i operativa en les relacions entre l'IMH i els contribuents.

Garantia	L'IMH té les competències transferides per l'Ajuntament de Barcelona pel que fa a la tramitació de gestió tributària en base al que determinen les ordenances.
Normativa reguladora del Servei	Ordenances fiscals : http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals
Drets i deures dels usuaris	http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/drets-del-contribuent
Procediments de gestió del servei	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepció de la sol·licitud a l'Institut Municipal d'Hisenda 2. Estudi de la sol·licitud <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Comunicació i rectificació d'esmenes, si escau 3. Finalització de l'acte administratiu. 4. Notificació al sol·licitant/titular
Objectius de gestió del servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tramitació del 90% de les Declaracions cadastrals d'ordre físic i econòmic (models 902, 903 i 904), en un termini inferior a 6 mesos. ✓ Tramitació del 85% de les instàncies presentades (excloses les Declaracions cadastrals i sol·licituds de baixes del preu públic), en un termini inferior a 6 mesos

MODALITAT 1: CANVI DE TITULAR DE L'IMPOST SOBRE BENS IMMOBLES I TRAMITACIÓ DE DECLARACIONS CADASTRALS

Descripció	<p>El tràmit permet comunicar a l'Ajuntament els canvis de titularitat produïts sobre els immobles que han de comportar una alteració de titularitat cadastral i, per tant, una modificació del subjecte passiu del rebut de l'impost sobre béns immobles (IBI).</p> <p>Incorporació de les actualitzacions jurídiques produïdes sobre els immobles al Cadastre (model 900D).</p> <p>Es considera bé immoble tot pis, local, plaça de pàrquing, traster, etc.</p>
Ofereix	Document. Liquidació si correspon. Compareixença.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Institut Municipal d'Hisenda (IMH)
Informació complementària	S'ha de comunicar a l'Ajuntament el canvi de titular quan s'ha fet una transmissió per compravenda, una concessió administrativa, una constitució d'usdefruit o un dret real sobre un bé immoble.

No és obligatori per part del comprador comunicar els canvis de titularitat a l'Ajuntament sempre que els interessats hagin aportat la Referència Cadastral i es formalitzi davant de notari o se sol·liciti inscripció en el Registre de la Propietat en el termini de 2 mesos des de la data de la transmissió. Els canvis de titularitat obligatoris es declaren al Cadastre mitjançant el model 900D.

Cal recordar que l'obligat al pagament és la persona propietària del bé immoble el dia 1 de gener, encara que s'hagi produït una transmissió posterior.

Es recomanable comunicar a l'Ajuntament en el moment en que es produeix el fet.

Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none">✓ <u>Telemàtic:</u> https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/ca/canal/20060001213/IMH.html✓ <u>Presencial:</u> A la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda.✓ <u>Presencial:</u> En oficines OAC http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac✓ <u>Telefònic:</u> 010, 93 402 37 34, 807 117 700 des de fora de l'àmbit metropolità de Barcelona. 934 860 098 telèfon accessible per a persones amb disminució auditiva. <p>Veure: http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/consulteu-podeu-fer-el-tràmit</p>
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial:</u> A la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda.
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial:</u> A la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda.
Objectiu de gestió	✓ Dels immobles existents a la base de dades de l'IBI, el 90% de les Declaracions cadastrals d'alteració de titularitat presentades (model 900D), es tramitaran en un termini inferior als 6 mesos.

DEVOLUCIÓ D'INGRESSOS DES DE L'IMH

Descripció	Devolució de tributs municipals, multes i preus públics pagats a l'Ajuntament de Barcelona. Els tràmits permeten demanar a l'Ajuntament que retorni l'import pagat de tributs municipals, multes i preus públics.
Utilitat	Recuperació de diners pagats a l'Ajuntament de Barcelona i que es demostra que no ha estat correcte, per error del sol·licitant o del propi Ajuntament, o per variació dels elements tributaris.
Garantia	Els procediments i ordenances que segueix l'IMH garanteixen que el tractament econòmic dels imports de tributs, multes, preus públics i avals sigui el correcte legalment.
Normativa	✓ Ordenança fiscal general:

reguladora del Servei	http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals
Procediments de gestió del servei	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepció de la sol·licitud a l'Institut Municipal d'Hisenda. 2. Estudi de la sol·licitud. <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Comunicació i rectificació d'esmenes, si escau. 3. Finalització de l'acte administratiu. <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Devolució si escau de l'import segons dret. 4. Notificació al sol·licitant/titular.
Ofereix	Document. Econòmic. Devolució per transferència bancària.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Institut Municipal d'Hisenda (IMH)
Informació complementària	El dret a sol·licitar la devolució d'ingressos prescriu als 4 anys des de la data de l'ingrés. La devolució es farà mitjançant transferència bancària o es compensarà amb deute pendent en executiva. La persona que consta com a titular del rebut a retornar ha de ser la titular del compte bancari on s'ha d'efectuar la transferència. En cas de defunció del titular del rebut es retornarà als hereus legítims del titular del rebut o qui acrediti documentalment el pagament del mateix.
Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemàtic:</u> https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/ca/canal/20070000434/IMH.html ✓ <u>Presencial:</u> A la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda. ✓ <u>Presencial:</u> En oficines OAC http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac <p>Veure: http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/consulteu-podeu-fer-el-tramit</p>
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial:</u> a la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda.
Canals de Recepció	✓ <u>Correu postal:</u> Comunicació per correu postal i transferència bancària
Objectius de gestió del servei	✓ Realitzar 70% dels tràmits per les devolucions en un termini inferior a 6 mesos des que es reconeix el dret del sol·licitant.

ANNEXOS

SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ

Data actualització: 1/7/2020

SERVEI: AL·LEGACIONS O RECURSOS EN RELACIÓ AMB TRIBUTS, PREUS PÚBLICS I MULTES

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Volum d'al·legacions i recursos:	2016	43.853
Volum d'al·legacions i recursos:	2017	51.002
Volum d'al·legacions i recursos:	2018	63.379
Volum d'al·legacions i recursos:	2019	65.499

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Resolució expressa del 60% d'al·legacions i recursos en un termini inferior a 6 mesos.	2016	75%	125%
Resolució expressa del 60% d'al·legacions i recursos en un termini inferior a 6 mesos.	2017	64%	107%
Resolució expressa del 60% d'al·legacions i recursos en un termini inferior a 6 mesos.	2018	63%	105%
Resolució expressa del 60% d'al·legacions i recursos en un termini inferior a 6 mesos.	2019	54%	90%

SERVEI: ATENCIÓ ALS CONTRIBUENTS DES DE L'IMH

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Volum total de tràmits realitzats:	2016	64.696
Volum total de queixes tramitades:	2016	1.427
Volum total de tràmits realitzats:	2017	95.437
Volum total de queixes tramitades:	2017	1.679
Volum total de tràmits realitzats:	2018	71.383
Volum total de queixes tramitades:	2018	2.412

Volum total de tràmits realitzats:	2019	86.422
Volum total de queixes tramitades:	2019	1.249

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

El 90% dels escrits rebuts dels ciutadans es remetran als departaments en un termini màxim de 48 hores,	2016	64%	71%
El 95% de les queixes es resoldran en un termini de 15 dies laborables	2016	99%	104%
El 90% dels escrits rebuts dels ciutadans es remetran als departaments en un termini màxim de 48 hores,	2017	96%	107%
El 95% de les queixes es resoldran en un termini de 15 dies laborables	2017	100%	105%
El 90% dels escrits rebuts dels ciutadans es remetran als departaments en un termini màxim de 48 hores,	2018	71%	79%
El 95% de les queixes es resoldran en un termini de 15 dies laborables	2018	87%	92%
El 90% dels escrits rebuts dels ciutadans es remetran als departaments en un termini màxim de 48 hores,	2019	95%	106%
El 95% de les queixes es resoldran en un termini de 15 dies laborables	2019	57%	60%

MODALITAT 1: INFORMACIÓ I TRÀMITS A L'IMH

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Volum total de tràmits telemàtics realitzats:	2016	282.619
Volum total de tràmits telemàtics realitzats:	2017	347.545
Volum total de tràmits telemàtics realitzats:	2018	431.858
Volum total de tràmits telemàtics realitzats:	2019	498.803

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

En el 95% de les trucades de suport a les OACS per donar solució al ciutadà la solució es immediata.	2016	100%	105%
El 60% dels tràmits telemàtics es resolen automàticament.	2016	86%	143%
En el 95% de les trucades de suport a les OACS per donar solució al ciutadà la solució es immediata.	2017	100%	105%
El 60% dels tràmits telemàtics es resolen automàticament.	2017	85%	142%

En el 95% de les trucades de suport a les OACS per donar solució al ciutadà la solució es immediata.	2018	100%	105%
El 60% dels tràmits telemàtics es resolen automàticament.	2018	86%	143%
En el 95% de les trucades de suport a les OACS per donar solució al ciutadà la solució es immediata.	2019	100%	105%
El 60% dels tràmits telemàtics es resolen automàticament.	2019	83%	138%

MODALITAT 2: REGISTRE I CERTIFICACIONS A L'IMH

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Volum d'instàncies registrades:	2016	1.101
Volum d'instàncies registrades:	2017	2.063
Volum d'instàncies registrades:	2018	1.087
Volum d'instàncies registrades:	2019	5.370

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

El 90% dels certificats sol·licitats es tramitaran en un termini màxim de 5 dies hàbils.	2016	75%	83%
El 90% dels certificats sol·licitats es tramitaran en un termini màxim de 5 dies hàbils.	2017	89%	99%
El 90% dels certificats sol·licitats es tramitaran en un termini màxim de 5 dies hàbils.	2018	64%	71%
El 90% dels certificats sol·licitats es tramitaran en un termini màxim de 5 dies hàbils.	2019	95%	106%

MODALITAT 3: SOL·LICITUD DE CITA AMB L'INSTITUT MUNICIPAL D'HISENDA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Volum de cites sol·licitades:	2016	11.525
Volum de cites sol·licitades:	2017	18.676
Volum de cites sol·licitades:	2018	32.397
Volum de cites sol·licitades:	2019	38.140

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

En el 90% de les cites prèvies el temps d'espera no superarà el 20 minuts.	2016	91%	101%
En el 90% de les cites prèvies el temps d'espera no superarà el 20 minuts.	2017	47%	52%
En el 90% de les cites prèvies el temps d'espera no superarà el 20 minuts.	2018	76%	84%
En el 90% de les cites prèvies el temps d'espera no superarà el 20 minuts.	2019	95%	106%

MODALITAT 4: CONSULTES TELEMÀTIQUES A L'IMH

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Volum de consultes rebudes telemàticament:	2016	8.640
Volum de consultes rebudes telemàticament:	2017	8.672
Volum de consultes rebudes telemàticament:	2018	8.668
Volum de consultes rebudes telemàticament:	2019	8.671

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Disponibilitat del sistema: 98%.	2016	99%	101%
Disponibilitat del sistema: 98%.	2017	99%	101%
Disponibilitat del sistema: 98%.	2018	99%	101%
Disponibilitat del sistema: 98%.	2019	99%	101%

SERVEI: BENEFICIS FISCALS

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Volum de beneficis fiscals sol·licitats:	2016	12.655
Volum de beneficis fiscals sol·licitats:	2017	11.595
Volum de beneficis fiscals sol·licitats:	2018	13.188
Volum de beneficis fiscals sol·licitats:	2019	16.536

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Tramitar el 90 % de beneficis fiscals sol licitats en menys de 6 mesos.	2016	95%	105%
Tramitar el 90 % de beneficis fiscals sol licitats en menys de 6 mesos.	2017	98%	109%
Tramitar el 90 % de beneficis fiscals sol licitats en menys de 6 mesos.	2018	94%	104%
Tramitar el 90 % de beneficis fiscals sol licitats en menys de 6 mesos.	2019	73%	81%

SERVEI: GESTIÓ TRIBUTÀRIA: TRAMITACIÓ

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Total de tràmits de gestió tributària realitzats:	2016	8.961
Total de tràmits de gestió tributària realitzats:	2017	9.066
Total de tràmits de gestió tributària realitzats:	2018	9.293
Total de tràmits de gestió tributària realitzats:	2019	7.094

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Tramitació del 90% de les Declaracions cadastrals d'ordre físic i econòmic (models 902, 903 i 904), en un termini inferior a 6 mesos.	2016	91%	101%
Tramitació del 85% de les instàncies presentades (excloses les Declaracions cadastrals i sol·licituds de baixes del preu públic), en un termini inferior a 6 mesos establerts.	2016	91%	107%
Tramitació del 90% de les Declaracions cadastrals d'ordre físic i econòmic (models 902, 903 i 904), en un termini inferior a 6 mesos.	2017	93%	103%
Tramitació del 85% de les instàncies presentades (excloses les Declaracions cadastrals i sol·licituds de baixes del preu públic), en un termini inferior a 6 mesos establerts.	2017	90%	105%
Tramitació del 90% de les Declaracions cadastrals d'ordre físic i econòmic (models 902, 903 i 904), en un termini inferior a 6 mesos.	2018	93%	103%
Tramitació del 85% de les instàncies presentades (excloses les Declaracions cadastrals i sol·licituds de	2018	92%	108%

baixes del preu públic), en un termini inferior a 6 mesos establerts.			
Tramitació del 90% de les Declaracions cadastrals d'ordre físic i econòmic (models 902, 903 i 904), en un termini inferior a 6 mesos.	2019	92%	102%
Tramitació del 85% de les instàncies presentades (excloses les Declaracions cadastrals i sol·licituds de baixes del preu públic), en un termini inferior a 6 mesos establerts.	2019	86%	101%

MODALITAT 1: CANVI DE TITULAR DE L'IMPOST SOBRE BENS IMMOBLES I TRAMITACIÓ DE DECLARACIONS CADASTRALS

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Número de canvis de titular IBI realitzats:	2016	3.622
Número de canvis de titular IBI realitzats:	2017	4.292
Número de canvis de titular IBI realitzats:	2018	5.708
Número de canvis de titular IBI realitzats:	2019	4.472

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Dels immobles existents a la base de dades de l'IBI, el 90% de les Declaracions cadastrals d'alteració de titularitat (model 901) presentades, es tramitaran en un termini inferior als 6 mesos.	2016	100%	111%
Dels immobles existents a la base de dades de l'IBI, el 90% de les Declaracions cadastrals d'alteració de titularitat (model 901) presentades, es tramitaran en un termini inferior als 6 mesos.	2017	100%	111%
Dels immobles existents a la base de dades de l'IBI, el 90% de les Declaracions cadastrals d'alteració de titularitat (model 901) presentades, es tramitaran en un termini inferior als 6 mesos.	2018	100%	111%
Dels immobles existents a la base de dades de l'IBI, el 90% de les Declaracions cadastrals d'alteració de titularitat (model 901) presentades, es tramitaran en un termini inferior als 6 mesos.	2019	100%	111%

SERVEI: DEVOLUCIÓ D'INGRESSOS DES DE L'IMH

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Volum total de devolucions d'ingressos sol·licitades:	2016	3.461
Volum total de devolucions d'ingressos sol·licitades:	2017	1.817
Volum total de devolucions d'ingressos sol·licitades:	2018	5.125
Volum total de devolucions d'ingressos sol·licitades:	2019	5.934

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Realitzar 70% dels tràmits per les devolucions en un termini inferior a 6 mesos des de que es reconeix el dret del sol·licitant.	2016	69%	99%
Realitzar 70% dels tràmits per les devolucions en un termini inferior a 6 mesos des de que es reconeix el dret del sol·licitant.	2017	34%	49%
Realitzar 70% dels tràmits per les devolucions en un termini inferior a 6 mesos des de que es reconeix el dret del sol·licitant.	2018	61%	87%
Realitzar 70% dels tràmits per les devolucions en un termini inferior a 6 mesos des de que es reconeix el dret del sol·licitant.	2019	81%	116%