



Ajuntament
de Barcelona

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

Data d'actualització: 24/04/2023

Data d'aprovació: 16/03/2017

ÍNDIX

Missió	- 2 -
Dades de contacte	- 2 -
Compromisos de qualitat	- 3 -
Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments	- 4 -
Serveis	- 5 -
Al·legacions o recursos en relació amb tributs, preus públics i multes	- 5 -
Atenció a les persones contribuents des de l'IMH	- 7 -
Beneficis fiscals.....	- 11 -
Gestió tributària: Tramitació	- 13 -
Devolució d'ingressos des de l'IMH.....	- 14 -
Annexos	- 16 -
Seguiment d'indicadors i objectius de gestió	- 16 -

La Carta de serveis de **l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH)** s'adreça a les persones, entitats, empreses i organitzacions interessades a conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos relacionats amb l'oferta de serveis a la ciutadania

La Carta de serveis ajuda al fet que la ciutadania conegui els serveis que ofereix i duu a terme **l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH)**, alhora que apropa l'Administració pública a les persones que en són usuàries:

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ La ciutadania coneix —mitjançant la Carta de serveis— què pot exigir i a què està obligada.
- ✓ Integra la veu ciutadana a l'organització. Un dels punts fonamentals de la carta és que estableix canals de comunicació i de participació de les persones, i de recollida i resposta a les queixes i els 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.

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

El Departament de Comunicació i Qualitat es responsabilitza del manteniment i difusió dels continguts.

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

MISSIÓ

A l'Institut li correspon la gestió, la inspecció i la 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 constantment 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.

Vegeu-ne els estatuts: <https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/sites/default/files/files/2020-11/estatuts%20imh.pdf>

DADES DE CONTACTE

ADREÇA

Carrer de la Llacuna, 63, 08005 Barcelona
Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

TELÈFON

- ✓ 010 telèfon gratuït des de l'àmbit metropolità de Barcelona.
- ✓ 931 537 010 des de fora de l'àmbit metropolità de Barcelona.
- ✓ 934 860 098 Telèfon accessible per a persones amb disminució auditiva

WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda>

ATENCIÓ AL PÚBLIC

És imprescindible sol·licitar cita prèvia per ser atesos .

Horari d'atenció presencial: 8.30-14.00 h.

De l'1 d'octubre al 30 d'abril obert també les tardes de dilluns i dimarts de 15.30 a 17.00 h.

COM ARRIBAR-HI

- ✓ **Metro:** Línia 4 (grogua). Parades Poble Nou i Llacuna, Línia 1 (vermella). Parada Glòries
- ✓ **Autobús:** L6, L136, L192, H14, V25
- ✓ **Tramvia:** T4. Parades Ca l'Aranyó i Pere IV
- ✓ **Altres:** Bicing: estacions 151 i 393

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Canals on fer els tràmits

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

- ✓ [Informació dels canals que la ciutadania pot fer servir per gestionar els tràmits que necessitin](#)
- ✓ [Informació dels canals que els/les autònoms/mes poden fer servir per gestionar els tràmits que necessitin.](#)
- ✓ [Informació dels canals que les empreses i entitats poden fer servir per gestionar els tràmits que necessitin](#)
- ✓ [Informació dels canals que els professionals de la gestió \(gestors, administradors, advocats, etcètera\) poden fer servir per gestionar els tràmits que necessitin](#)

COMPROMISOS DE QUALITAT

Per tal de donar coherència a l'organització dels serveis i fomentar la millora continua, es manté i s'impulsa una política de qualitat basada en la norma ISO 9001:2015 amb els compromisos següents:

- ✓ Prioritzar el compromís amb la ciutadania en la prestació del servei públic.
- ✓ Fer accessible l'Administració a la ciutadania.
- ✓ Millorar els processos de gestió i els sistemes d'atenció perquè siguin simples i clars.
- ✓ Resoldre eficaçment les demandes de la ciutadania garantint la qualitat de la informació.
- ✓ Garantir una comunicació clara.
- ✓ Mantenir el compromís individual i col·lectiu per desenvolupar amb coherència i responsabilitat la missió encomanada a l'institut atorgant seguretat i transparència al servei que s'ofereix.

INDICADORS I OBJECTIUS GENERALS

Per facilitar el compliment de les obligacions tributàries a la ciutadania, s'han prioritzat els tres objectius estratègics següents:

- ✓ Objectiu estratègic 1: Fer les coses fàcils a les persones contribuents
- ✓ Objectiu estratègic 2: Recaptar amb la màxima eficiència
- ✓ Objectiu estratègic 3: Fer que tothom compleixi amb les seves obligacions fiscals

NORMATIVA GENERAL APLICABLE

- ✓ Vegeu: <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/normativa>
- ✓ Vegeu: <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals>

DRETS I DEURES GENERALS DELS CIUTADANS

- ✓ Els recollits a la [Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya](#), articles 21 a 28.
- ✓ Vegeu: <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/drets-del-contribuent>

COMPENSACIONS ESTABLERTES PER A INCOMPLIMENTS

Cap, tret dels interessos de demora contemplats en la normativa reguladora.

CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ CIUTADANA

Procediment: l'IMH fa enquestes anualment per conèixer el grau de satisfacció de la ciutadania amb els serveis que s'han prestat, valorant entre les expectatives prèvies i la qualitat percebuda després de ser atesos.

Canals:

- ✓ **Telemàtic:** [Atenció en línia](#)
- ✓ **Telefònic:**
 - Telèfons d'atenció telefònica 010,
 - 931 537 010 des de fora de l'àmbit metropolità de Barcelona i
 - 934 860 098. Telèfon accessible per a persones amb disminució auditiva.
- ✓ **Presencial:**
 - a la bústia de l'Institut Municipal d'Hisenda, amb model formalitzat de queixa o suggeriment.
 - Oficines d'atenció ciutadana, amb model formalitzat de queixa o suggeriment.
 - Registre telemàtic o punts de registre (amb cita prèvia)
 - Quioscos de tràmits i serveis

QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

Procediment: l'IMH fa enquestes anualment per conèixer el grau de satisfacció dels ciutadans amb els serveis que s'han prestat, valorant entre les expectatives prèvies i la qualitat percebuda després de ser atesos.

Canals:

- ✓ **Telemàtic:** [Atenció en línia](#)
- ✓ **Telefònic:**
 - Telèfons d'atenció telefònica 010,
 - 931 537 010 des de fora de l'àmbit metropolità de Barcelona i
 - 934 860 098. Telèfon accessible per a persones amb disminució auditiva.
- ✓ **Presencial:**
 - a la bústia de l'Institut Municipal d'Hisenda, amb model formalitzat de queixa o suggeriment.
 - Oficines d'atenció ciutadana, amb model formalitzat de queixa o suggeriment.
 - Registre telemàtic o punts de registre (amb cita prèvia)

- Quioscos de tràmits i serveis

TEMPS DE RESPOSTA

Temps màxim per respondre: 30 dies.

SERVEIS

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

- a) La gestió, inspecció i recaptació dels 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) Signatura 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 altra relacionada amb les anteriors i amb les seves funcions que l'Ajuntament li pogués assignar.

Els serveis de l'Institut Municipal d'Hisenda:

- ✓ **Al·legacions o recursos en relació amb tributs, preus públics i multes**
- ✓ **Atenció a les persones 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, 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 i ciutadanes poden realitzar al·legacions si no 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>

<http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/drets-del-contribuent>

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Recepció de les al·legacions o recursos a l'Institut Municipal d'Hisenda.
2. Estudi de l'al·legació o recurs.
 - 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.

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

- ✓ 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 de l'endemà de la notificació expressa de l'acte recorregut o al de finalització del període d'exposició pública dels corresponents padrons o matrícules de persones contribuents o obligades 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 l'autoliquidació corresponent i abans que l'Administració tributària municipal hagi practicat la liquidació definitiva, o si no s'ha fet, 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 de l'endemà 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 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 la persona interessada, al cap de 6 mesos de la seva petició.
- ✓ Les sol·licituds de beneficis fiscals, al cap de 6 mesos 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, al cap de 6 mesos de la petició.
- ✓ Les sol·licituds de reemborsament del cost de les garanties, al cap de 6 mesos de la petició.
- ✓ Les sol·licituds de suspensió a les quals no s'adjunti garantia suficient, al cap de 6 mesos de la petició.

Ofereix

Document. Resolució

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Institut Municipal d'Hisenda (IMH)

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:**
 - A la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda
 - En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
 - Punts de registre <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/punts-registre>
 - ✓ **Telemàtic:** <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/al-legacions-i-recursos>
 - ✓ **Correu Postal:** ordinari o certificat, a la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda
- Vegeu:** <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/consulteu-podeu-fer-el-tràmit>

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:**
 - A la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda
 - En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
 - Punts de registre <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/punts-registre>
- ✓ **Correu postal:** notificació per correu a la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda i a l'adreça del titular

Canals de Recepció

- ✓ **Correu postal:** Notificació per correu a l'adreça del titular

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Recursos d'alçada: el 80% de les instàncies que entren al departament de Recursos es resoldran en un any.
- ✓ Sancions: el 80% de les instàncies que entren en fase voluntària al departament de Sancions es resoldran en un termini inferior a 6 mesos.
- ✓ Reclamacions: el 80% d'instàncies que entren al servei de Reclamacions de Tributs es resoldran en un any.

ATENCIÓ A LES PERSONES CONTRIBUENTS DES DE L'IMH

DESCRIPCIÓ

En aquest servei es dona informació a les persones contribuents, s'hi registren els seus escrits, s'hi emet documents de pagament i s'hi fan tràmits referents a la Hisenda municipal.

UTILITAT

Facilitar a la ciutadania 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](#)
- ✓ [Ordenança reguladora de l'administració electrònica \(ORAE\)](#), modificació publicada al BOPB d'1 de febrer de 2019 (PDF)
- ✓ [Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic](#)

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

<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 la documentació.
 - 2.2. Gestió de la sol·licitud.
 - 2.3. Tramesa del resultat.

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Sempre que sigui possible, s'acabaran la major part dels tràmits en l'atenció efectuada a la ciutadania. En cas que no sigui possible, se li facilitarà informació concreta sobre el procediment. En els casos en què, per circumstàncies especials, no es puguin acabar tràmits que normalment s'haguessin acabat, es recollirà la documentació necessària per a la gestió posterior del tràmit i així evitar que la persona hagi de tornar a contactar amb l'IMH.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Escrits de la ciutadania: el 90% es registraran en un termini màxim de 48 hores.
- ✓ El 95% de les queixes es resoldran en un termini de 30 dies naturals.

MODALITAT 1: INFORMACIÓ I TRÀMITS A L'IMH

Descripció

A través de l'atenció presencial, telefònica, per videotrucada i telemàtica es dona informació als ciutadans i es fan els tràmits demanats per la ciutadania.

Ofereix

Informació/dades. Document. Informació o tràmit realitzat.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Institut Municipal d'Hisenda (IMH)

Informació complementària

Els/les professionals que representin les persones obligades al pagament i les persones jurídiques hauran de fer el tràmit per [mitjans telemàtics](#):

- ✓ El telèfon de suport web és: 934 023 734, de dilluns a divendres de 8.30 h a 14.00 h.

Canals de Petició

- ✓ **Cita presencial:**
 - A la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda
 - En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>
- ✓ **Telemàtic:** <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca>
- ✓ **Telefònic:** 010, telèfon gratuït d'atenció ciutadana (931 537 010 des de fora de l'àrea metropolitana)

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

Canals de Gestió

- ✓ Servei d'atenció personalitzada amb cita prèvia a l'Institut Municipal d'Hisenda: <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20060001218>

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** A la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda
- ✓ **Telemàtic:** Al correu electrònic de la persona sol·licitant
- ✓ **Telefònic:** Al telèfon de la persona sol·licitant

Objectiu de gestió

- ✓ Cites d'atenció personalitzada amb l'IMH: en el 90% dels casos la gestió s'acaba en la mateixa cita.

MODALITAT 2: REGISTRE I CERTIFICACIONS A L'IMH

Descripció

Es registren els documents presentats per la ciutadania i es reparteixen als departaments gestors. Es lliuren certificats de pagament i de deute negatiu.

Ofereix

Document. Còpia registrada.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Institut Municipal d'Hisenda (IMH)

Informació complementària

- ✓ [Certificat de pagament de tributs, multes i preus públics](#)
- ✓ [Certificat negatiu de deute amb l'Ajuntament de Barcelona](#)

Cal tenir en compte que els/les professionals de la gestió que representin les persones obligades al pagament i les persones jurídiques hauran de fer el tràmit, necessàriament, per mitjans telemàtics.

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:**
 - A la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda.
(<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20060001218>)
 - En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
 - Punts de registre <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/punts-registre>
- ✓ **Telemàtic:** <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/altres-gestions>
- ✓ **Correu Postal:** Ordinari o certificat, a la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda

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

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** A la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda
- ✓ **Telemàtic:** Al correu electrònic de la persona sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:**
 - A la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda.
(<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20060001218>)
 - En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ **Telemàtic:**
 - <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/altres-gestions>
 - al correu electrònic de la persona sol·licitant

Objectiu de gestió

- ✓ **Certificats:** el 95% de les sol·licituds es tramitaran en un termini màxim de 72 hores.

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

Descripció

El tràmit permet [demandar dia i hora per ser atès pel personal de l'Institut Municipal d'Hisenda](#). Per Internet també es pot cancel·lar una cita concertada.

Ofereix

Informació/dades. En acabar el tràmit tindreu dia i hora per a la visita, 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

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Institut Municipal d'Hisenda (IMH)

Informació complementària

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

Canals de Petició

- ✓ **Telemàtic:** [Demanar dia i hora per ser atès a l'Institut Municipal d'Hisenda](#)
- ✓ **Telefònic:** 010, 931 537 010, des de fora de l'àmbit metropolità de Barcelona, 934 023 734 per donar suport als usuaris de la pàgina web d'Hisenda

Canals de Gestió

- ✓ **Telefònic:** 010

Canals de Recepció

- ✓ **Telemàtic:** [Demanar dia i hora per ser atès a l'Institut Municipal d'Hisenda](#)
- ✓ **Telefònic:** 010, 931 537 010, des de fora de l'àmbit metropolità de Barcelona, 934 023 734 per donar suport als usuaris de la pàgina web d'Hisenda

Objectiu de gestió

- ✓ Cites concertades d'atenció personalitzada: les persones contribuents no tindran una espera superior als 15min.
- ✓ Gestions sense cita: les persones contribuents que es presentin a l'IMH amb una gestió urgent seran ateses el mateix dia o com a màxim en el termini de 48 hores (laborables).

BENEFICIS FISCALS

DESCRIPCIÓ

Els beneficis fiscals són reduccions en les quotes que cal ingressar per un tribut o bé l'alliberament d'obligació de pagament en els supòsits previstos a la normativa vigent.

Les exempcions són supòsits en què s'allibera de l'obligació de fer el pagament.

Les bonificacions són reduccions que es descompten de la quota a pagar.

El TRLRHL és la norma amb rang de Llei que regula els beneficis fiscals dels tributs locals. Per l'aplicació dels beneficis de caràcter potestatiu, a més, han d'estar recollits de forma expressa a l'ordenança fiscal de l'impost.

UTILITAT

Comprovació del compliment dels requisits establerts en la normativa vigent per resoldre les sol·licituds d'aplicació dels beneficis fiscals.

GARANTIA

L'IMH té les competències transferides per l'Ajuntament de Barcelona per la resolució i aplicació de Beneficis fiscals d'acord amb el que estableixen les ordenances vigents.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

Ordenances fiscals: <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals>

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

<http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/drets-del-contribuent>

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Recepció de la sol·licitud
2. Comunicació i rectificació d'esmenes, si s'escau
3. Comprovació dels requisits establerts en l'ordenança fiscal de l'impost
4. Resolució
5. Notificació a la persona interessada

Ofereix

Document. Tramitació i incorporació de les reduccions en els padrons respectius.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Institut Municipal d'Hisenda (IMH)

Informació complementària

Accés a la informació i tramitació de les exempcions.

Canals de Petició

[Instància](#) per a sol·licitar l'aplicació del benefici fiscal

- ✓ Presencial: [Registre presencial](#)
- ✓ Telemàtic: [Registre telemàtic](#)

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

Canals de Gestió

- ✓ Presencial: a la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda

Canals de Recepció

- ✓ Correu postal: Notificació per correu a l'adreça del titular i [notificació electrònica](#)

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Beneficis fiscals: el 90% es tramitaran 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 o econòmiques produïdes sobre els béns immobles (model 902, 903 i 904).

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

GARANTIA

L'IMH té les competències transferides per l'Ajuntament de Barcelona pel que fa a la tramitació de gestió tributària en funció del que determinen les ordenances.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

Ordenances fiscals: <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals>

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

<http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/drets-del-contribuent>

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Recepció de la sol·licitud a l'Institut Municipal d'Hisenda
2. Estudi de la sol·licitud
 - 2.1. Comunicació i rectificació d'esmenes, si escau
3. Finalització de l'acte administratiu.
4. Notificació a la persona sol·licitant/titular

Ofereix

Document. Liquidació si correspon. Compareixença.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

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 reial sobre un bé immoble.

No és obligatori que qui compra comuniqui els canvis de titularitat a l'Ajuntament sempre que les persones interessades 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 qui està obligat al pagament és la persona propietària del bé immoble el dia 1 de gener, encara que s'hagi produït una transmissió posterior.

És recomanable comunicar-ho a l'Ajuntament en el moment en què es produeix el fet.

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** amb cita prèvia
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20060001218>
 - ✓ **Telemàtic:**
 - <https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/ca/canal/20060001213/IMH.html>
 - **Videotrucada:**
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20060001218>
 - ✓ **Telefònic:** 010, 931 537 010 des de fora de l'àmbit metropolità de Barcelona, 934 023 734 per donar suport a les persones usuàries de la pàgina web d'Hisenda
- Vegeu:** <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/consulteu-podeu-fer-el-tràmit>

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** A la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** A la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Declaracions cadastrals: el 90% de les declaracions cadastrals d'ordre físic i econòmic (models 902, 903 i 904), es tramitaran en un termini inferior a 6 mesos.
- ✓ Instàncies de gestió tributària (excloses les declaracions cadastrals): el 85% es tramitaran en un termini inferior a 6 mesos.
- ✓ Declaracions cadastrals d'alteració de titularitat dels immobles existents a la base de dades de l'IBI: el 90% 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 de la persona sol·licitant o del mateix 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 legalment correcte.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

Ordenança fiscal general: <https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/normativa#ordenances->

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Recepció de la sol·licitud a l'Institut Municipal d'Hisenda.
2. Estudi de la sol·licitud.
 - 2.1. Comunicació i rectificació d'esmenes, si escau.
3. Finalització de l'acte administratiu.
 - 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

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Institut Municipal d'Hisenda (IMH)

Informació complementària

El dret a sol·licitar la devolució d'ingressos prescriu al cap de 4 anys de la data de l'ingrés. La devolució es farà sempre mitjançant transferència bancària o es compensarà amb deute pendent en executiva. La persona que consta com a titular del rebut que cal retornar ha de ser obligatòriament 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 acreditï documentalment el pagament d'aquest rebut.

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** [amb cita prèvia](#)
 - ✓ **Telemàtic:**
 - <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20190001353>
 - **Atenció per videotrucada:**
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20060001218>
- Vegeu:** <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/consulteu-podeu-fer-el-tràmit>

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** a la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda

Canals de Recepció

- ✓ **Correu postal:** Comunicació per correu postal i transferència bancària

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Al·legacions o recursos en que es reconeix el dret a devolució: en el 95% dels casos es realitzarà la devolució en un termini inferior a 6 mesos.

ANNEXOS

SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓⁱ

Data actualització: 24/4/2023

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Volum d'al·legacions i recursos	63.379	65.499	81.244	133.302	34.003

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Resolució expressa del 60% d'al·legacions i recursos en un termini inferior a 6 mesos

	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 6 mesos	63%	54%	91%	No es poden extreure dades
Grau acompliment	105%	90%	152%	-

2. Recursos d'alçada: el 80% de les instàncies que entren al departament de Recursos es resoldran en un any

	2022
% assolit	37%
Grau acompliment	46%

3. Sancions: el 80% de les instàncies que entren en fase voluntària al Departament de Sancions es resoldran en un termini inferior a 6 mesos

	2022
% assolit	91%
Grau acompliment	114%

4. Reclamacions: el 80% d'instàncies que entren al servei de Reclamacions de Tributs es resoldran en un any

	2022
% assolit	100%
Grau acompliment	125%

Proposta per al 2023:

- ✓ Resoldre en el termini d'un any el 80% dels recursos d'alçada que entren al departament de Recursos
- ✓ Resoldre en el termini de 6 mesos el 90% de les instàncies que entren en fase voluntària al departament de Sancions
- ✓ Resoldre en el termini d'un any el 90% de les instàncies que entren al servei de Reclamacions de tributs

SERVEI: ATENCIÓ ALS CONTRIBUENTS DES DE L'IMH

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Volum total de tràmits realitzats	71.383	86.422	60.862	45.473	23.720
Volum total de queixes tramitades	2.412	1.249	4.093	5.523	5.069

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. El 90% dels escrits rebuts de la ciutadania es remeten als departaments en un termini màxim de 48 hores

	2018
% assolit abans de 48 hores	71%
Grau acompliment	79%

2. El 90% dels escrits rebuts de la ciutadania es registraran en un termini màxim de 48 hores

	2019	2020	2021	2022
% assolit abans de 48 hores	95%	65%	96%	98,9%
Grau acompliment	106%	72%	107%	110%

3. El 95% de les queixes es resoldran en un termini de 30 dies naturals

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit abans de 30 dies naturals	87%	57%	86%	98%	100%
Grau acompliment	92%	60%	91%	103%	105%

Proposta per al 2023:

- ✓ Classificar i registrar tota la documentació lliurada pel servei de correus en un termini màxim de 48 h
- ✓ Resoldre el 95% de les queixes en un termini de 30 dies naturals

MODALITAT 1: INFORMACIÓ I TRÀMITS A L'IMH

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Volum total de tràmits telemàtics realitzats	431.858	498.803	527.762	800.853	1.058.858

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. En el 95% de les trucades de suport a les OAC's per donar solució al ciutadà la solució es immediata

	2018	2019	2020
% assolit	100%	100%	100%
Grau acompliment	105%	105%	105%

2. El 60% dels tràmits telemàtics es resolen automàticament

	2018	2019	2020
% assolit	86%	83%	88%
Grau acompliment	143%	138%	147%

3. El nombre de tràmits telemàtics augmenta un 10% respecte l'any anterior

	2021
% assolit	121%
Grau acompliment	-

4. Cites d'atenció personalitzada amb l'IMH: en el 90% dels casos la gestió s'acaba en la mateixa cita

	2022
% assolit	100%
Grau acompliment	111%

Proposta per al 2023:

- ✓ Finalitzar la gestió durant la cita en el 90% dels casos

MODALITAT 2: REGISTRE I CERTIFICACIONS A L'IMH

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Volum d'instàncies registrades	1.087	5.370	2.723	2.893	3.191

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. El 90% dels certificats sol·licitats es tramitaran en un termini màxim de 5 dies hàbils

	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 5 dies hàbils	64%	95%	69%	93%
Grau acompliment	71%	106%	77%	103%

2. Certificats: el 95% de les sol·licituds es tramitaran en un termini màxim de 72 hores

	2022
% assolit	93%
Grau acompliment	98%

Proposta per al 2023:

- ✓ Certificats: tramitar en un màxim de 72 hores el 95% de les sol·licituds

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Volum de cites sol·licitades (Cita obligatòria a partir de 2017)	32.397	38.140	8.715	6.786	20.333

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. En el 90% de les cites prèvies el temps d'espera no superarà els 20 minuts (Cita obligatòria a partir de 2017)

	2018	2019	2020
% assolit abans de 20 minuts	76%	95%	100%
Grau acompliment	84%	106%	111%

2. El 50% de les cites que es demanin, s'atendran per videotrucada

	2021
% assolit	73%
Grau acompliment	146%

3. Cites concertades d'atenció personalitzada: les persones contribuents no tindrà una espera superior als 15min.

	2022
% assolit	97%
Grau acompliment	97%

4. Gestions sense cita: les persones contribuents que es presentin a l'IMH amb una gestió urgent seran ateses el mateix dia o com a màxim en el termini de 48 hores (laborables).

	2022
% assolit	100%
Grau acompliment	100%

Proposta per al 2023:

- ✓ Garantir un temps d'espera no superior als 15 min. en les cites d'atenció personalitzada
- ✓ Garantir l'atenció el mateix dia a les persones que es presentin abans de les 12.00 h sense cita per efectuar un tràmit urgent)

SERVEI: BENEFICIS FISCALS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Volum de beneficis fiscals sol·licitats	13.188	16.536	11.271	7.557	10.209

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Beneficis fiscals: el 90 % es tramitaran en menys de 6 mesos

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit abans de 6 mesos	94%	73%	68%	57%	97%
Grau acompliment	104%	81%	76%	63%	108%

Proposta per al 2023:

- ✓ Tramitar en un termini inferior a 6 mesos el 90% dels beneficis fiscals

SERVEI: GESTIÓ TRIBUTÀRIA: TRAMITACIÓ

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Total de tràmits de gestió tributària realitzats	9.293	7.094	7.712	9.976	10.576
Número de canvis de titular IBI realitzats	5.708	4.472	4.062	4.910	3.765

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **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	2019	2020	2021	2022
% assolit abans de 6 mesos	92%	92%	73%	93%	92%
Grau acompliment	102%	102%	81%	103%	102%

2. **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**

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit abans de 6 mesos	92%	86%	87%	98%	95%
Grau acompliment	108%	101%	102%	115%	112%

3. **Declaracions cadastrals d'alteració de titularitat dels immobles existents a la base de dades de l'IBI: el 90% es tramitaran en un termini inferior als 6 mesos.**

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	92%	86%	87%	98%	92%
Grau acompliment	102%	96%	97%	109%	102%

Proposta per al 2023:

- ✓ Tramitar el 92% de les declaracions cadastrals d'ordre físic i econòmic (models 902, 903 i 904) en un termini inferior a 6 mesos.
- ✓ Tramitar el 95% de les Instàncies de gestió tributària (excloses les declaracions cadastrals en un termini inferior a 6 mesos.
- ✓ Declaracions cadastrals d'alteració de titularitat dels immobles existents a la base de dades de l'IBI: el 90% es tramitaran en un termini inferior als 6 mesos

SERVEI: DEVOLUCIÓ D'INGRESSOS DES DE L'IMH

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Volum total de devolucions d'ingressos sol·licitades	5.125	5.934	-	-	-
Volum total de devolucions d'ingressos resoltes	-	-	4.252	10.494	10.500

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Realitzar el 70% dels tràmits per les devolucions en un termini inferior a 6 mesos des de que es reconeix el dret del sol·licitant**

	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 6 mesos	61%	81%	85%	No es poden extreure dades
Grau acompliment	87%	116%	121%	-

2. **Al·legacions o recursos en què es reconeix el dret a devolució: en el 95% dels casos es realitzarà la devolució en un termini inferior a 6 mesos**

	2022
% assolit	No es poden extreure dades
Grau compliment	-

Proposta per al 2023:

- ✓ Realitzar la devolució del 95% d'al·legacions o recursos en que es reconeix el dret a devolució en un termini inferior a 6 mesos

ⁱ **Any 2020:** Cal tenir en compte que arran de la declaració d'estat d'alarma per la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19 (Reial Decret 463/2020, de 14 de març), molts dels serveis i modalitats oferts a la ciutadania es van veure greument afectats, en alguns casos perquè no es van poder portar a terme, i en d'altres, perquè van veure molt reduïda la seva activitat. És per això que els indicadors van veure disminuïts els seus valors i alguns dels objectius de gestió no es van poder complir i/o avaluar.