



**Ajuntament
de Barcelona**

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

Data d'aprovació: 16/03/2017

ÍNDIX

| | |
|---|--------|
| MISSIÓ | - 2 - |
| DADES DE CONTACTE..... | - 3 - |
| COMPROMISOS DE QUALITAT | - 4 - |
| CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS | - 5 - |
| SERVEIS..... | - 6 - |
| Al·legacions o recursos en relació amb tributs, preus públics i multes..... | - 6 - |
| Atenció als contribuents des de l'IMH | - 9 - |
| Beneficis fiscals..... | - 13 - |
| Gestió tributària: Tramitació | - 15 - |
| Devolució d'ingressos des de l'IMH..... | - 17 - |
| ANNEXOS | - 19 - |
| Seguiment d'indicadors i objectius de gestió | - 19 - |

La Carta de Serveis de **l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH)** està adreçada als ciutadans, entitats, professionals, empreses i organitzacions interessats en conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos i de la seva activitat referent a l'oferta de serveis a la ciutadania.

La Carta de Serveis ajuda a que el ciutadà conegui els serveis que ofereix i realitza **l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH)** alhora que apropa l'Administració Pública als ciutadans que en són usuaris:

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ Els ciutadans mitjançant la Carta tindran informació de què poden exigir i a què estan obligats.
- ✓ Integra la veu del ciutadà a l'organització. Un dels punts fonamentals de la Carta és que estableix canals de comunicació i de participació del ciutadà, i de recollida i resposta a les queixes i suggeriments.
- ✓ La Carta dóna 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, inspecció i recaptació dels tributs, preus públics, multes i altres ingressos de dret públic de l'Ajuntament de Barcelona i dels seus organismes autònoms així com d'altres entitats, quan li ho encomanin.

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

Els serveis que té encomanats l'IMH són:

1. Mantenir actualitzats els padrons i posar-los al cobrament en les dates assenyalades en el calendari del contribuent, carregant els rebuts domiciliats en els comptes designats i en les dates corresponents, i enviant els avisos de padró en les dates assenyalades pel que fa als rebuts no domiciliats. El càlcul de les quotes s'ha de fer de conformitat amb les Ordenances fiscals (OF).
2. Ajudar els contribuents en la confecció de les autoliquidacions, bé sigui de forma presencial, o de forma telemàtica.

3. Posar a disposició dels professionals de la gestió i de les empreses informació i tràmits a la nostra pàgina web, ja que obligatòriament aquests col·lectius han de fer servir la nostra web.
4. Notificar les sancions derivades d'infraccions comeses per les persones físiques o jurídiques.
5. Notificar, d'acord amb les OF, les liquidacions de tributs no inclosos en padrons o autoliquidacions.
6. Informar i assessorar tant a les persones físiques com a les jurídiques.
7. Utilitzar el procediment de constrenyiment per a assegurar el cobrament dels deutes tributaris i altres ingressos públics.
8. Resoldre els recursos que es presentin.
9. Realitzar tasques d'inspecció per detectar el frau fiscal.

DADES DE CONTACTE

| | |
|----------------------------------|---|
| Adreça | Carrer de la Llacuna, 63, 08005 Barcelona (a partir del 29 de juliol) Veure ubicació aquí |
| Telèfons | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 010 des de l'àmbit metropolità de Barcelona. ✓ 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. |
| Web | http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda |
| Atenció al públic | <p>De dilluns a divendres:</p> <p>25 de setembre a 23 de juny: de 8.30 a 14.00 h. i de 15.30 a 17.00 h. Dijous Sant de 8.30 a 14.00 h.</p> <p>24 de juny a 24 de setembre: de 8.15 a 14.15 h.</p> <p>A partir del dia 1 de febrer de 2017 és imprescindible sol·licitar cita prèvia per ser atès a l'Institut</p> |
| Com arribar-hi | <p>Metro: Línia 4 (grogà). Parades Poblenou i Llacuna, Línia 1 (vermella). Parada Glòries</p> <p>Autobús: L6, L136, L192, H14, V25</p> <p>Tramvia: T4. Parades Ca l'Aranyó i Pere IV</p> |
| Informació complementària | <p>Canals on fer els tràmits</p> <p>Separat per tipus de contribuent: ciutadans, empreses i entitats i professionals de la gestió (gestors, administradors, advocats, etc.), oferim la relació dels tràmits i els canals disponibles per fer-ne la gestió. S'hi pot accedir directament des dels enllaços següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informació dels canals que els ciutadans 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 |

| | |
|--|--|
| | ✓ <u>Informació dels canals que els professionals de la gestió (gestors, administradors, advocats, etc.) poden fer servir per gestionar els tràmits que necessitin</u> |
|--|--|

COMPROMISOS DE QUALITAT

L'Institut Municipal d'Hisenda es compromet a potenciar les seves actuacions per seguir oferint i millorant un servei de qualitat als ciutadans.

Els nostres valors més competitius són: l'alta capacitat del nostre personal, la transparència, una informació clara i concreta de les actuacions i la innovació constant dels nostres processos operatius i de gestió.

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

Indicadors i objectius generals:

Són objectius d'especial rellevància:

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

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

Publicació anual d'indicadors de seguiment (valors any 2016):

- ✓ Nombre d'accessos al web d'hisenda (1.133.545)
- ✓ Valoració global dels ciutadans a la gestió. Índex de satisfacció (7,2/107%)
- ✓ Nombre d'empreses adherides al conveni d'e-padrons (282)
- ✓ Volum de rebuts tramitats mitjançant e-padrons (28.431)
- ✓ Nombre d'empreses adherides al conveni d'e-multes (5.572)
- ✓ Volum d'infraccions tramitades mitjançant e-multes (41.027)
- ✓ Volum de notificacions amb justificant de recepció (3.383.631)
- ✓ Volum de correu ordinari sense justificant de recepció (808.301)
- ✓ Percentatge de recaptació any actual (91,2%)
- ✓ Percentatge de recaptació en voluntària (93,9%)
- ✓ Percentatge de recaptació en executiva (6,1%)
- ✓ Ràtio del cost de gestió/Recaptació (2,1)
- ✓ Mitjana del període de pagament a proveïdors (21,39)

Normativa general aplicable:

- ✓ Veure: <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/normativa>
- ✓ Veure: <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.
- ✓ Veure: <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 realitza anualment enquestes per conèixer el grau de satisfacció dels ciutadans amb els serveis que s'han prestat, per conèixer les seves expectatives i necessitats en la gestió dels tributs municipals. Canals: ✓ <u>Presencial</u> |
| Queixes, reclamacions i suggeriments | Procediment: La bústia de queixes i suggeriments és un instrument per facilitar la participació dels ciutadans en la millora dels serveis. Es poden presentar queixes quan es consideri que no han estat degudament atesos o per qualsevol altra incidència del servei. |

| | |
|--------------------------|---|
| | <p><u>PROCÉS: Gestió de les queixes i suggeriments</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ En el cas que es presentin reclamacions o recursos com a queixes, ens comprometem a assessorar al ciutadà sobre la forma correcta de presentar la reclamació o recurs per tal d'obtenir totes les garanties de seguretat jurídica que requereix aquesta documentació en un termini màxim de 15 dies hàbils. ✓ Ens comprometem a considerar tots els comentaris fets pels usuaris d'internet sobre el nostre web i a millorar-lo amb l'objectiu d'incrementar constantment el servei ofert als ciutadans. <p>Canals:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemàtic:</u> Web http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda i Atenció en línia ✓ <u>Telefònic:</u> Telèfons d'atenció telefònica 010, 931 537 010 des de fora de l'àmbit metropolità de Barcelona. ✓ <u>Presencial:</u> a la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda, amb model formalitzat de queixa o suggeriment. ✓ <u>Presencial:</u> En oficines OAC http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac, amb model formalitzat de queixa o suggeriment. |
| Temps de resposta | Respondrem en un termini màxim de 15 dies feiners les queixes dels ciutadans. |

SERVEIS

Els Serveis de l'Institut Municipal d'Hisenda cobreixen les principals situacions dels nostres contribuents, essencialment l'atenció i informació, el tractament de tributs, preus públics i multes, la gestió tributària, la devolució d'ingressos i els ajuts i beneficis fiscals aplicables.

- ✓ 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 | <ul style="list-style-type: none">✓ <u>Telemàtic</u>: http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/al·legacions-i-recursos✓ <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>Presencial</u>: Punts de registre http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/punts-registre✓ <u>Correu Postal</u>: Ordinari o certificat, a la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda. <p>Veure: http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/consulteu-podeu-fer-el-tràmit</p> |
|--------------------------|--|

| | |
|-------------------------|--|
| Canals de gestió | <ul style="list-style-type: none">✓ <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>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.](#)
- ✓ [Ordenança reguladora de l'administració electrònica \(ORAE\)](#), modificació publicada al BOPB núm. 54 de 4 de març de 2009. (PDF)
- ✓ [Règim regulador de la seu electrònica de l'Ajuntament de Barcelona](#), publicat al BOPB núm.10 de 12 de gener de 2010. (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 la 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 presència del ciutadà. En cas de no poder fer-ho, se li facilitarà informació concreta sobre el procediment. En els casos en que, per circumstàncies especials, no es puguin finalitzar tràmits que normalment s'haguessin finalitzat, es recollirà la documentació necessària per a la gestió posterior del tràmit i així evitar que el ciutadà hagi de tornar a desplaçar-se a les nostres oficines.

Objectius de gestió del servei

- ✓ El 90% dels escrits rebuts dels ciutadans es registraran en un termini màxim de 48 hores
- ✓ El 95% de les queixes dels ciutadans es resoldran en un termini màxim de 15 dies laborables.

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 demanats pels ciutadans.

Ofereix **Informació/Dades. Document.** Informació o tràmit realitzat.

Cost i forma de pagament 0 euros

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

**Informació
complementària**

Els professionals que representin els obligats al pagament i les persones jurídiques hauran de fer el tràmit per mitjans telemàtics:

- ✓ [Professionals](#)
- ✓ [Empreses](#)

Per a consultes sobre el funcionament del web, incidències tècniques, dubtes a l'hora de fer els tràmits, heu de contactar per telèfon: 934 023 734.

- ✓ De dilluns a dijous de 8.30 a 14.00 h i de 15.30 a 17.00 h. Dijous Sant de 8.30 a 14.00 h.
- ✓ Divendres de 8.30 a 14.00 h.
- ✓ Del 25 de juny al 24 de setembre: de dilluns a divendres de 8.15 a 14.15 h.

Canals de petició

- ✓ **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, 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.
 - ✓ **Telemàtic:** <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca>
- 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.

Canals de recepció

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

Objectiu de gestió

- ✓ En el 95% de les trucades de suport a les OAC per donar solució al ciutadà la solució es immediata.
- ✓ El 60% dels tràmits telemàtics es resolen automàticament.

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 de deute negatiu.

Ofereix **Document.** Còpia registrada.

Cost i forma de pagament 0 euros

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 **professionals** de la **gestió** que

representin els obligats al pagament i les **persones jurídiques** hauran de realitzar el tràmit, necessàriament, per mitjans telemàtics:

- ✓ [Professionals](#)
- ✓ [Empreses](#)

| | |
|---------------------------|--|
| Canals de petició | ✓ 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. 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. ✓ Telemàtic: Al correu electrònic del sol·licitant. |
| Canals de recepció | ✓ 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 gestió | ✓ El 90% dels certificats sol·licitats es tramitaran en un termini màxim de 5 dies hàbils. |

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

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

Ofereix **Informació/Dades.** A l'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 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.

Canals de petició ✓ **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, 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:** [Demandar 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, 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 ✓ En el 90% de les cites prèvies el temps d'espera no superarà els 30 minuts.

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:

- ✓ [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, no trobeu el que busqueu o heu de fer una consulta, contacteu mitjançant el correu electrònic imhad@bcn.cat o a través del telèfon: 934 023 734.

Si la consulta és sobre temes no relacionats amb la Hisenda Municipal, contacteu amb el servei d'atenció telefònica de l'Ajuntament de Barcelona, als telèfons: 010, 931 537 010 si truqueu des de fora de l'àrea metropolitana de Barcelona, o al +34 934 027 000 per les trucades des de fora de l'Estat Espanyol.

Canals de petició ✓ **Telemàtic:** <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca>
✓ **Telemàtic:** [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 | ✓ <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%. |

MODALITAT 5: RECTIFICACIÓ DE DADES I ADRECES DE CONTRIBUENTS

Descripció Rectificació d'errors del **nom, cognoms, NIF i adreça** de contribuents donats d'alta a les bases de dades dels tributs, multes i preus públics de l'Institut Municipal d'Hisenda.

Ofereix **Informació/Dades.**

Cost i forma de pagament 0 euros

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

Informació complementària Els professionals que representin als obligats al pagament i les persones jurídiques hauran d'utilitzar els mitjans telemàtics a través del web de [l'Institut Municipal d'Hisenda](#) o del [Portal de Tràmits](#).

En cas de ser un canvi de domicili del titular, s'ha d'accedir al tràmit [Canvi d'adreça fiscal](#).

Canals de petició

- ✓ Telemàtic: [Portal de Tràmits](#)
- ✓ 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, 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 ✓ Presencial: A la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda.

Canals de recepció ✓ Telemàtic: Al correu electrònic del sol·licitant.
✓ Correu postal: A l'adreça del sol·licitant.

Objectiu de gestió ✓ El 90% de les rectificacions es realitzaran en 30 dies.

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'Hisenda2. Estudi de la sol·licitud<ol style="list-style-type: none">2.1. Comunicació i rectificació d'esmenes, si escau3. 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) |
|---------------------------|--------------------------------------|

| | |
|----------------------------------|---|
| Informació complementària | Accés a la informació i tramitació de les exempcions: IAE: ✓ Reduccions de la quota de l'impost d'activitats econòmiques per obres RECOLLIDA RESIDUS: ✓ Reducció del preu públic de recollida de residus per a productors mínims |
|----------------------------------|---|

| | |
|--------------------------|--|
| Canals de petició | ✓ Telemàtic: https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/citizenThemesByCat/IMH.html?&catid=19&Aj=0 ✓ Presencial: A la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda. ✓ Presencial: En oficines OAC http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac ✓ 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. 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. |
|-------------------------|--|

| | |
|---------------------------|--|
| Canals de recepció | ✓ Correu postal: 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'Hisenda2. Estudi de la sol·licitud<ol style="list-style-type: none">a. Comunicació i rectificació d'esmenes, si escau3. 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 BÉNS IMMOBLES I TRAMITACIÓ DE DECLARACIONS CADASTRALS

Descripció 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).

Incorporació de les actualitzacions jurídiques produïdes sobre els immobles al Cadastre (model 901).

Es considera bé immoble tot **pis, local, plaça de pàrquing, traster, etc.**

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 reial 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 901

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-ho a l'Ajuntament en el moment en que es produeix el fet.

| | |
|--------------------------|--|
| Canals de petició | ✓ Telemàtic: https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/ca/canal/20060001213/IMH.html ✓ 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, 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. 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. |
|-------------------------|--|

| | |
|---------------------------|--|
| Canals de recepció | ✓ Presencial: 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 901), es tramitaran en un termini inferior als 6 mesos. |
|---------------------------|--|

MODALITAT 2: SOL·LICITUDS/RECLAMACIONS DE BAIXA DEL PREU PÚBLIC DE RECOLLIDA DE RESIDUS COMERCIALS I INDUSTRIALS PER A GENERADORS MÍNIMS, PETITS, MITJANS I IMPORTANTS

| | |
|-------------------|---|
| Descripció | Les persones obligades al pagament d'aquest preu públic hauran de comunicar la baixa quan cessin en l'exercici d'una activitat. |
|-------------------|---|

| | |
|---------------------------------|---------|
| Cost i forma de pagament | 0 euros |
|---------------------------------|---------|

| | |
|---------------------------|---|
| Centres prestadors | ✓ Institut Municipal d'Hisenda (IMH) |
|---------------------------|---|

| | |
|----------------------------------|--|
| Informació complementària | En el supòsit de baixa per cessament de l'activitat, les quotes es liquidaran segons els dies que s'hagi gaudit el servei, excloent-ne aquell en què s'hagi produït el cessament de l'activitat. |
|----------------------------------|--|

Si es presenta la baixa fora de termini, la data que es tindrà en

compte a efectes del càlcul de la quota, serà la data de presentació de la sol·licitud de baixa del preu públic de recollida de residus.

Si es vol que es reconegui una data anterior, caldrà acreditar-la en la sol·licitud/reclamació adjuntant còpia del document presentat davant l'Agència Tributària de l'Estat que acrediti la baixa en el cens o en l'impost d'activitats econòmiques.

| | |
|---------------------------|---|
| Canals de petició | ✓ Telemàtic: https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/IMH.html?&stpid=20100000127 ✓ 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, 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. ✓ Per escrit 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. |
| Canals de recepció | ✓ Presencial: A la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda. |
| Objectiu de gestió | ✓ El 90 % de les baixes comunicades es tramitaran en un termini inferior a 90 dies. |

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 justificat, per error del sol·licitant o del propi Ajuntament.

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:
<http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/ordenances-fiscals-i-preus-públics>

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 | 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 obligatòriament la titular del compte bancari on s'ha d'efectuar la transferència. |
| Canals de petició | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Telemàtic: https://w30.bcn.cat/APPS/portaItramits/portaIchannel/IMH.html?&style=ciudadano&stpid=20070000434&language=ca ✓ Presencial: A la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda. ✓ Presencial: En oficines OAC http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac <p>Veure: http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/consulteu-podeu-fer-el-tramit</p> |
| 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 | ✓ Realitzar el 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: 10/5/2019

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 | 55.477 |
| Volum d'al·legacions i recursos | 2017 | 56.991 |
| Volum d'al·legacions i recursos | 2018 | 71.374 |

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

| | | | |
|---|------|-------|------|
| Resolució expressa del 60% d'al·legacions i recursos en un termini inferior a 6 mesos | 2016 | 79% | 131% |
| Resolució expressa del 60% d'al·legacions i recursos en un termini inferior a 6 mesos | 2017 | 89,5% | 149% |
| Resolució expressa del 60% d'al·legacions i recursos en un termini inferior a 6 mesos | 2018 | 88,7% | 147% |
| Resolució expressa del 60% d'al·legacions i recursos en un termini inferior a 6 mesos | 2019 | | -% |

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 |
| Persones ateses | 2017 | 62.234 |
| Trucades ateses | 2017 | 22.742 |
| Tramitació per internet | 2017 | 412.844 |
| Documents entrats en Registre | 2017 | 98.902 |
| Volum total de queixes tramitades | 2017 | 1.679 |
| Persones ateses | 2018 | 64.275 |

| | | |
|-----------------------------------|------|---------|
| Trucades ateses | 2018 | 20.683 |
| Tramitació per internet | 2018 | 477.172 |
| Documents entrats en Registre | 2018 | 100.527 |
| Volum total de queixes tramitades | 2018 | 2.289 |

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 registraran en un termini màxim de 48 hores | 2019 | | -% |
| El 95% de les queixes es resoldran en un termini de 15 dies laborables | 2019 | | -% |

MODALITAT 1: INFORMACIÓ I TRÀMITS A L'IMH

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

| | | |
|-----------------------------------|------|---------|
| Volum total de tràmits realitzats | 2016 | 64.696 |
| Persones ateses | 2017 | 62.234 |
| Trucades ateses | 2017 | 22.742 |
| Tramitació per internet | 2017 | 412.844 |
| Documents entrats en Registre | 2017 | 98.902 |
| Persones ateses | 2018 | 64.275 |
| Trucades ateses | 2018 | 20.683 |
| Tramitació per internet | 2018 | 477.172 |
| Documents entrats en Registre | 2018 | 100.527 |

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 | | -% |
| El 60% dels tràmits telemàtics es resolen automàticament | 2019 | | -% |

MODALITAT 2: REGISTRE I CERTIFICACIONS A L'IMH

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

| | | |
|--------------------------------------|------|-------|
| Volum de sol·licituds de certificats | 2016 | 1.101 |
| Volum de sol·licituds de certificats | 2017 | 2.317 |
| Volum de sol·licituds de certificats | 2018 | 1.701 |

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 | | -% |

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 (Cita obligatòria a partir 2017) | 2017 | 39.331 |
| Volum de cites sol·licitades (Cita obligatòria a partir 2017) | 2018 | 42.860 |

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

| | | | |
|---|------|-----|------|
| En el 90% de les cites prèvies el temps d'espera no superarà els 20 minuts | 2016 | 91% | 101% |
| En el 90% de les cites prèvies el temps d'espera no superarà els 20 minuts (Cita obligatòria a partir 2017) | 2017 | 47% | 52% |
| En el 90% de les cites prèvies el temps d'espera no superarà els 30 minuts | 2018 | 76% | 84% |
| En el 90% de les cites prèvies el temps d'espera no superarà els 30 minuts | 2019 | | -% |

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 | 8.760 |
| Volum de consultes rebudes telemàticament | 2018 | 8.668 |

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 | | -% |

MODALITAT 5: RECTIFICACIÓ DE DADES I ADRECES DE CONTRIBUENTS

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

| | | |
|-------------------------------------|------|-------|
| Volum de rectificacions realitzades | 2016 | 5.840 |
| Volum de rectificacions realitzades | 2017 | 5.204 |
| Volum de rectificacions realitzades | 2018 | 5.005 |

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

| | | | |
|--|------|-----|------|
| El 90% de les rectificacions es realitzaran en 30 dies | 2016 | 97% | 108% |
| El 90% de les rectificacions es realitzaran en 30 dies | 2017 | 98% | 109% |
| El 90% de les rectificacions es realitzaran en 30 dies | 2018 | 98% | 109% |
| El 90% de les rectificacions es realitzaran en 30 dies | 2019 | | -% |

SERVEI: BENEFICIS FISCALS

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

| | | |
|---|------|--------|
| Volum de beneficis fiscals sol·licitats | 2016 | 12.022 |
| Volum de beneficis fiscals sol·licitats | 2017 | 11.595 |
| Volum de beneficis fiscals sol·licitats | 2018 | 13.188 |

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 | | -% |

SERVEI: GESTIÓ TRIBUTÀRIA: TRAMITACIÓ

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

| | | |
|--|------|--------|
| Total de tràmits de gestió tributària realitzats | 2016 | 7.139 |
| Total de tràmits de gestió tributària realitzats | 2017 | 10.625 |
| Total de tràmits de gestió tributària realitzats | 2018 | 10.536 |

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 | 87% | 97% |
| 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 | 92% | 108% |
| 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 | 100% | 111% |
| 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% | 106% |
| 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 | 62% | 68% |

| | | | |
|---|------|-----|------|
| 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 | 92% | 108% |
| 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 | | -% |
| 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 | | -% |

MODALITAT 1: CANVI DE TITULAR DE L'IMPOST SOBRE BÉNS 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 |

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 | | -% |

MODALITAT 2: SOL·LICITUDS/RECLAMACIONS DE BAIXA DEL PREU PÚBLIC DE RECOLLIDA DE RESIDUS COMERCIALS I INDUSTRIALS PER A GENERADORS MÍNIMS, PETITS, MITJANS I IMPORTANTS

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

| | | |
|---|------|-------|
| Nombre de baixes del preu públic de recollida de residus tramitades | 2016 | 1.690 |
| Nombre de baixes del preu públic de recollida de residus tramitades | 2017 | 2.369 |

| | | |
|---|------|-------|
| Nombre de baixes del preu públic de recollida de residus tramitades | 2018 | 2.061 |
|---|------|-------|

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

| | | | |
|--|------|-----|------|
| El 90 % de les baixes comunicades es tramitaran en un termini inferior a 90 dies | 2016 | 91% | 101% |
| El 90 % de les baixes comunicades es tramitaran en un termini inferior a 90 dies | 2017 | 93% | 103% |
| El 90 % de les baixes comunicades es tramitaran en un termini inferior a 90 dies | 2018 | 93% | 103% |
| El 90 % de les baixes comunicades es tramitaran en un termini inferior a 90 dies | 2019 | | -% |

SERVEI: DEVOLUCIÓ D'INGRESSOS DES DE L'IMH

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

| | | |
|--|------|-------|
| Volum total de devolucions d'ingressos sol·licitades | 2016 | 3.641 |
| Volum total de devolucions d'ingressos sol·licitades | 2017 | 5.332 |
| Volum total de devolucions d'ingressos sol·licitades | 2018 | 8.403 |

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

| | | | |
|--|------|-----|-----|
| 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 | 2016 | 69% | 99% |
| 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 | 2017 | 34% | 49% |
| 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 | 61% | 87% |
| 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 | 2019 | | -% |