

Nom servei	Desenvolupament Econòmic
<p><b>Presentació</b></p>	<p>La missió de l'Àrea de Desenvolupament Econòmic és dur a terme la gestió econòmica del municipi, en sentit ampli, amb l'objectiu de facilitar i executar, d'una banda, la planificació i la gestió pressupostària i econòmica (a través de la Secció de Comptabilitat i Patrimoni i les seves unitats intermèdies) i, d'altra banda, la política fiscal (a través de la Secció de Gestió de Tributs i Cadastre i les seves unitats intermèdies).</p> <p>L'àrea està integrada per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Secció de Comptabilitat i Patrimoni:</b> S'encarrega de les funcions d'intervenció i tresoreria i garanteix la correcta elaboració, aprovació i tramitació del pressupost i assegura la comptabilització de tots els actes i documents de contingut econòmic, inclòs el patrimoni comptable, així com la seva fiscalització i execució, i els estudis de costos dels serveis municipals, n'extreu informació i indicadors i els analitza per tal d'optimitzar la gestió econòmica financera de l'Ajuntament, garantint una imatge real i fidel als principis comptables.</li> <li>• <b>Secció de Gestió de Tributs i Cadastre:</b> Facilita i executa la política fiscal, assegura l'ordenació, gestió, liquidació i inspecció dels ingressos de dret públic, així com la seva fiscalització, i garanteix la fiabilitat de la base de dades de ciutat i de tercers, n'extreu informació i indicadors i els analitza per tal d'optimitzar-ne la correcta execució per a la recaptació.</li> <li>• <b><u><a href="#">Organisme de gestió tributària de la Diputació de Barcelona (ORGT)</a></u>:</b> Actua per delegació de l'ajuntament, bàsicament en funcions corresponents a matèries de recaptació i inspecció tributària i, en menor mesura, de gestió d'alguns ingressos de dret públic.</li> </ul>
<p><b>Serveis que es presten</b></p>	<p><b>Tràmits de gestió immediata:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingrés de garanties i dipòsits.</li> <li>• Pagaments i endossos.</li> <li>• <u><a href="#">Bústia de factures electròniques</a></u>.</li> <li>• Càlcul previ de tributs i altres ingressos de dret públic.</li> <li>• Actualització de dades fiscals.</li> <li>• Assistència en declaracions tributàries.</li> <li>• <u><a href="#">Autoliquidacions assistides d'ingressos de dret públic</a></u>.</li> <li>• Pagament de tributs i altres ingressos de dret públic. Informació sobre deutes pendents.</li> <li>• Participació en subhastes/vendes per gestió directa.</li> <li>• Domiciliacions de pagament.</li> <li>• <u><a href="#">Duplicats de rebuts/liquidacions de tributs i altres ingressos de dret públic</a></u>.</li> <li>• IAE/IVTM: gestió censal/padró (altes/baixes/variacions)</li> <li>• Informació sobre beneficis fiscals (exempcions/bonificacions).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assessorament per emplenar documentació.</li> <li>• <a href="#">Consultar fotografia vehicle en multes/GT.</a></li> <li>• Donar-se d'alta al servei d'alertes SMS i e-mail.</li> <li>• Tràmits de gestió diferida.</li> </ul> <p><b>Tràmits de gestió diferida:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta tercers/dades bancàries.</li> <li>• Devolució de garanties i dipòsits.</li> <li>• Certificats i informes.</li> <li>• Desqualificació habitatges protecció oficial.</li> <li>• Fraccionaments i ajornaments de deutes.</li> <li>• Compensació de deutes amb crèdits pendents de pagament.</li> <li>• <a href="#">Multes de circulació.</a></li> <li>• Tramitació devolució d'ingressos indeguts.</li> <li>• Tramitació del duplicat del permís de conducció/circulació.</li> <li>• Assessorament cadastral.</li> <li>• Actes d'Inspecció.</li> <li>• <a href="#">Donar-se d'alta al servei de notificació electrònica.</a></li> <li>• <a href="#">Identificació conductor/a en multes.</a></li> <li>• Tramitació al·legacions/recursos/reclamacions.</li> <li>• Tramitació (concessió/denegació) beneficis fiscals (exempcions/bonificacions).</li> </ul>
<p><b>Responsable del servei</b></p>	<p><b>Interventora:</b> Lidia Ruiz Ordóñez <a href="mailto:Lidia.Ruiz@castelldefels.org">Lidia.Ruiz@castelldefels.org</a></p> <p><b>Tresorera:</b> Ana M. Rodríguez Rey <a href="mailto:Anamaria.Rodriguez@castelldefels.org">Anamaria.Rodriguez@castelldefels.org</a></p> <p><b>Director de l'Àrea de Desenvolupament Econòmic:</b> Pedro Palacios Calvo <a href="mailto:Pedro.Palacios@castelldefels.org">Pedro.Palacios@castelldefels.org</a></p> <p><b>Caps de Secció:</b> Olga Tomás Antón <a href="mailto:Olga.Tomas@castelldefels.org">Olga.Tomas@castelldefels.org</a> Òscar Vera Pavón <a href="mailto:Oscar.Vera@castelldefels.org">Oscar.Vera@castelldefels.org</a></p>
<p><b>Com i on s'ha de sol·licitar el servei?</b></p>	<p><b>On som?</b> Ajuntament de Castelldefels. Plaça l'Església, 1 – Edifici Històric, 2a planta.</p> <p><b>Telèfon:</b> 936 651 150</p> <p><b>Atenció telefònica:</b> De dilluns a divendres - 8 a 15 h.</p> <p><b>Atenció presencial:</b> Dimarts, dimecres i dijous- 9 a 14 h.</p> <p><b>Correu electrònic del servei:</b> <a href="mailto:serveis.economics@castelldefels.org">serveis.economics@castelldefels.org</a> <a href="mailto:gestio.tributaria@castelldefels.org">gestio.tributaria@castelldefels.org</a> <a href="mailto:cadastre@castelldefels.org">cadastre@castelldefels.org</a></p> <p><b>Accés tramitació i consulta electrònica:</b></p>

	<a href="#">Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC)</a> <a href="#">Seu electrònica</a>
<b>Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)</b>	Gratuït.
<b>Web</b>	<a href="http://www.castelldefels.org">www.castelldefels.org</a> <a href="http://www.orgt.diba.cat">www.orgt.diba.cat</a>
<b>Eines de participació</b>	<a href="#">Portal de Transparència</a> <a href="#">Plataforma Participa 311</a>
<b>Drets i deures de les persones usuàries</b>	<p><b>Drets generals de la ciutadania:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.</li> <li>• Relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament o no i poder modificar-ne el mitjà de comunicació en qualsevol moment.</li> <li>• Ser atès/esa per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.</li> <li>• Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.</li> <li>• Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.</li> <li>• Ser tractat/ada amb respecte i ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i completes.</li> <li>• Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).</li> <li>• Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.</li> <li>• No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant l'autorització de consulta als serveis de Via Oberta.</li> <li>• Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions.</li> <li>• Ser consultat/ada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.</li> <li>• Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals.</li> </ul> <p><b>Deures generals de la ciutadania:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.</li> <li>• Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries.</li> <li>• Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.</li> <li>• Respectar l'ordre d'atenció.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.</li> <li>• Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.</li> <li>• Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.</li> </ul>
<p><b>Compromisos de qualitat</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulsar tràmits més àgils i senzills en ingressos (ajornaments i fraccionaments de deutes, domiciliacions i compensacions) i en pagaments (transferències, endossos, tramesa puntual als creditors de les dades dels pagaments, etc) i, sempre que sigui possible, a través del web.</li> <li>• Oferir a la ciutadania una gestió personalitzada dels assumptes dels serveis prestats.</li> <li>• Atendre les cites presencials de manera personalitzada i confidencial, en menys de 10 minuts d'espera, excepte situacions excepcionals.</li> <li>• Donar resposta a les sol·licituds de beneficis fiscals en un termini inferior als 3 mesos, almenys en un 95% de les peticions (excepte aquelles que sigui necessari la finalització d'alguns requisits durant un període posterior).</li> <li>• Donar resposta a les al·legacions i recursos de reposició relatives a sancions en matèria de trànsit, almenys en un 95%, durant el termini establert per la normativa (3 mesos lleus i 6 mesos greus i molt greus).</li> <li>• Emissió de les liquidacions d'IIVTNU des de la finalització del període de presentació (30 dies hàbils en supòsits de transmissió intervius, en 6 mesos prorrogable en 6 mesos més en supòsits mortis causa), en un 90% dels casos, sempre que no comportin actuacions de comprovacions de valors.</li> <li>• Publicar anualment la memòria de gestió de l'Àrea de Serveis Econòmics.</li> </ul>
<p><b>Com mesurem els nostres compromisos?</b></p> <p><b>Indicadors</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'actuacions de millora dels tràmits.</li> <li>• Percentatge d'atencions telefòniques realitzades, en matèria de tributs.</li> <li>• Nombre d'atencions presencials realitzades amb cita prèvia, en matèria de tributs.</li> <li>• Percentatge de cites presencials ateses en menys de 10 minuts.</li> <li>• Percentatge de sol·licituds respostes dins del termini.</li> <li>• Percentatge d'al·legacions respostes dins del termini.</li> <li>• Percentatge de liquidacions emeses dins del termini.</li> <li>• Indicadors i dades d'interès continguts en la memòria anual de gestió de l'Àrea de Serveis econòmics. Veure <a href="#">Memòria de Gestió anual (web)</a></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relació (enumerada i amb data) dels suggeriments i propostes (de la ciutadania i/o internes) i les accions de millora de qualitat i innovació consegüents implantades al servei (anual).</li> <li>• Relació (enumerada i amb data) de les queixes (de la ciutadania i/o internes) relatives al servei i les accions correctores consegüents realitzades (anualment).</li> </ul>
<b>Presentació de suggeriments, queixes i reclamacions</b>	<p>Ens podeu adreçar els vostres suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes, en persona, per escrit, per telèfon o per correu electrònic o a través de la web:</p> <p><a href="#">Suggeriments, queixes i reclamacions</a></p>
<b>Termini de resposta</b>	<p>En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies</p>
<b>Legislació aplicable</b>	<p><a href="#">Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques.</a></p> <p><a href="#">Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic.</a></p> <p><a href="#">Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals.</a></p> <p><a href="#">Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya).</a></p> <p><a href="#">Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Estat).</a></p> <p><a href="#">Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.</a></p> <p><a href="#">Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics</a></p>
<b>Cost del servei</b>	<p><a href="#">Cost efectiu dels serveis</a></p>
<b>Periodicitat de revisió /actualització de la carta de servei</b>	<p>Les cartes de servei s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tingui lloc alguna de les situacions previstes al <i>Manual de manteniment i actualització de les cartes de servei</i>.</p>
<b>Mesures de reparació davant l'incompliment de la carta de servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mesures previstes davant l'incompliment de la valoració en enquestes de satisfacció:</b> El servei analitzarà els motius de la qualificació, procés que podrà comportar posar-se en contacte amb la persona interessada per tal de conèixer més detalls sobre la seva experiència amb el servei.</li> <li>• <b>Mesures previstes davant altres incompliments:</b> En aquest cas, es poden incloure com a mesures de reparació, l'avaluació dels motius de la demora i/o altres incompliments per tal d'incorporar mesures correctives al respecte.</li> <li>• <b>Publicació de les mesures de reparació:</b> El contingut de les mesures de reparació i les resolucions que es dictin en relació amb aquesta qüestió es podran publicar en el portal</li> </ul>

	<p>de transparència de l'Ajuntament de Castelldefels garantint el compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.</p>
<p><b>Vinculació als objectius de desenvolupament sostenible (ODS)</b></p>	 <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div data-bbox="743 392 892 539" style="background-color: #c00000; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <p><b>8</b> TREBALL DIGNE I CREIXEMENT ECONÒMIC</p>  </div> <div data-bbox="949 392 1102 539" style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <p><b>16</b> PAU, JUSTICIA I INSTITUCIONS SÒLIDES</p>  </div> <div data-bbox="1153 392 1307 539" style="background-color: #002d62; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <p><b>17</b> ALIANÇA PELS OBJECTIUS</p>  </div> </div>