

Nom servei	Desenvolupament Econòmic
Presentació	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). L'àrea està integrada per: • Secció de Comptabilitat i Patrimoni: 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. • Secció de Gestió de Tributs i Cadastre: 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. • <u>Organisme de gestió tributària de la Diputació de Barcelona (ORGT)</u>: 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.
Serveis que es presten	Tràmits de gestió immediata: • Ingrés de garanties i dipòsits. • Pagaments i endossos. • <u>Bústia de factures electròniques</u>. • Càlcul previ de tributs i altres ingressos de dret públic. • Actualització de dades fiscals. • Assistència en declaracions tributàries. • <u>Autoliquidacions assistides d'ingressos de dret públic</u>. • Pagament de tributs i altres ingressos de dret públic. Informació sobre deutes pendents. • Participació en subhastes/vendes per gestió directa. • Domiciliacions de pagament. • <u>Duplicats de rebuts/liquidacions de tributs i altres ingressos de dret públic</u>. • IAE/IVTM: gestió censal/padró (altes/baixes/variacions) • Informació sobre beneficis fiscals (exempcions/bonificacions).

	- Assessorament per emplenar documentació. Consultar fotografia vehicle en multes/GT. - Donar-se d'alta al servei d'alertes SMS i e-mail. - Tràmits de gestió diferida. Tràmits de gestió diferida: - Alta tercers/dades bancàries. - Devolució de garanties i dipòsits. - Certificats i informes. - Desqualificació habitatges protecció oficial. - Fraccionaments i ajornaments de deutes. - Compensació de deutes amb crèdits pendents de pagament. Multes de circulació. - Tramitació devolució d'ingressos indeguts. - Tramitació del duplicat del permís de conducció/circulació. - Assessorament cadastral. - Actes d'Inspecció. Donar-se d'alta al servei de notificació electrònica. Identificació conductor/a en multes. - Tramitació al·legacions/recursos/reclamacions. - Tramitació (concessió/denegació) beneficis fiscals (exempcions/bonificacions).
Responsable del servei	Interventora: Lidia Ruiz Ordóñez Lidia.Ruiz@castelldefels.org Tresorera: Ana M. Rodríguez Rey Anamaria.Rodriguez@castelldefels.org Director de l'Àrea de Desenvolupament Econòmic: Pedro Palacios Calvo Pedro.Palacios@castelldefels.org Caps de Secció: Olga Tomás Antón Olga.Tomas@castelldefels.org Òscar Vera Pavón Oscar.Vera@castelldefels.org
Com i on s'ha de sol·licitar el servei?	On som? Ajuntament de Castelldefels. Plaça l'Església, 1 – Edifici Històric, 2a planta. Telèfon: 936 651 150 Atenció telefònica: De dilluns a divendres - 8 a 15 h. Atenció presencial: Dimarts, dimecres i dijous- 9 a 14 h. Correu electrònic del servei: serveis.economics@castelldefels.org gestio.tributaria@castelldefels.org cadastre@castelldefels.org Accés tramitació i consulta electrònica:

	Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) Seu electrònica
Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)	Gratuït.
Web	www.castelldefels.org www.orgt.diba.cat
Eines de participació	Portal de Transparència Plataforma Participa 311
Drets i deures de les persones usuàries	Drets generals de la ciutadania: • Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions. • Relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament o no i poder modificar-ne el mitjà de comunicació en qualsevol moment. • Ser atès/esa per una persona amb un nivell de professionalitat adequat. • Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds. • Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions. • Ser tractat/ada amb respecte i ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i completes. • 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). • Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat. • 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. • Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions. • Ser consultat/ada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana. • Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals. Deures generals de la ciutadania: • Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis. • Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries. • Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal. • Respectar l'ordre d'atenció.

	• 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. • Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa. • Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.
Compromisos de qualitat	• 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. • Oferir a la ciutadania una gestió personalitzada dels assumptes dels serveis prestats. • Atendre les cites presencials de manera personalitzada i confidencial, en menys de 10 minuts d'espera, excepte situacions excepcionals. • 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). • 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). • 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. • Publicar anualment la memòria de gestió de l'Àrea de Serveis Econòmics.
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	• Nombre d'actuacions de millora dels tràmits. • Percentatge d'atencions telefòniques realitzades, en matèria de tributs. • Nombre d'atencions presencials realitzades amb cita prèvia, en matèria de tributs. • Percentatge de cites presencials ateses en menys de 10 minuts. • Percentatge de sol·licituds respostes dins del termini. • Percentatge d'al·legacions respostes dins del termini. • Percentatge de liquidacions emeses dins del termini. • Indicadors i dades d'interès continguts en la memòria anual de gestió de l'Àrea de Serveis econòmics. Veure Memòria de Gestió anual (web)

	• 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). • Relació (enumerada i amb data) de les queixes (de la ciutadania i/o internes) relatives al servei i les accions correctores consegüents realitzades (anualment).
Presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	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: Suggeriments, queixes i reclamacions
Termini de resposta	En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies
Legislació aplicable	Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques. Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic. Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals. Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya). Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Estat). Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública. Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics
Cost del servei	Cost efectiu dels serveis
Periodicitat de revisió /actualització de la carta de servei	Les cartes de servei s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tinguin lloc alguna de les situacions previstes al <i>Manual de manteniment i actualització de les cartes de servei</i> .
Mesures de reparació davant l'incompliment de la carta de servei	• Mesures previstes davant l'incompliment de la valoració en enquestes de satisfacció: 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. • Mesures previstes davant altres incompliments: 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. • Publicació de les mesures de reparació: El contingut de les mesures de reparació i les resolucions que es dictin en relació amb aquesta qüestió es podran publicar en el portal

	de transparència de l'Ajuntament de Castelldefels garantint el compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
Vinculació als objectius de desenvolupament sostenible (ODS)	   