AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Carta de serveis

Gestió tributària i Recaptació. Juny 2025

AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

ÍNDEX

1. Qui som?
2. Què fem?
3. Què oferim?
4. A qui ens adrecem?
5. Els nostres compromisos i els indicadors per mesurar-los
6. Ajudeu-nos a millorar
7. On som?
8. Com accedir?
9. Drets i deures

Aquesta carta de serveis ha estat aprovada per la Junta de Govern Local en data 2 de setembre de 2025.

Les cartes de serveis es revisaran, com a mínim, bianualment, per si cal modificar-les o actualitzar-les.

1. Qui som?

El departament de Gestió Tributària i Recaptació és l'òrgan de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú encarregat de gestionar i recaptar tributs municipals.

La nostra missió és garantir una administració eficient, transparent i equitativa dels tributs. Vetllem pel compliment de les obligacions fiscals i facilitem als ciutadans i ciutadanes l'accés a la informació, el pagament i la tramitació de manera àgil, fàcil i clara.

2. Què fem?

Les nostres funcions principals són:

- La gestió i recaptació dels tributs municipals.
- L'elaboració i notificació dels impostos i taxes. Alguns d'ells amb mitjans propis i altres en col·laboració amb l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.
- L'atenció i informació a la ciutadania en matèria tributària.
- L'impuls de mesures per facilitar el compliment voluntari de les obligacions fiscals.
- La gestió dels beneficis fiscals dels diferents tributs, recollides i regulades per les Ordenances Fiscals.

Treballem amb el compromís de millorar contínuament els nostres serveis, oferint eines i canals que facilitin la relació entre l'Ajuntament i la ciutadania en l'àmbit tributari.

3. Què oferim?

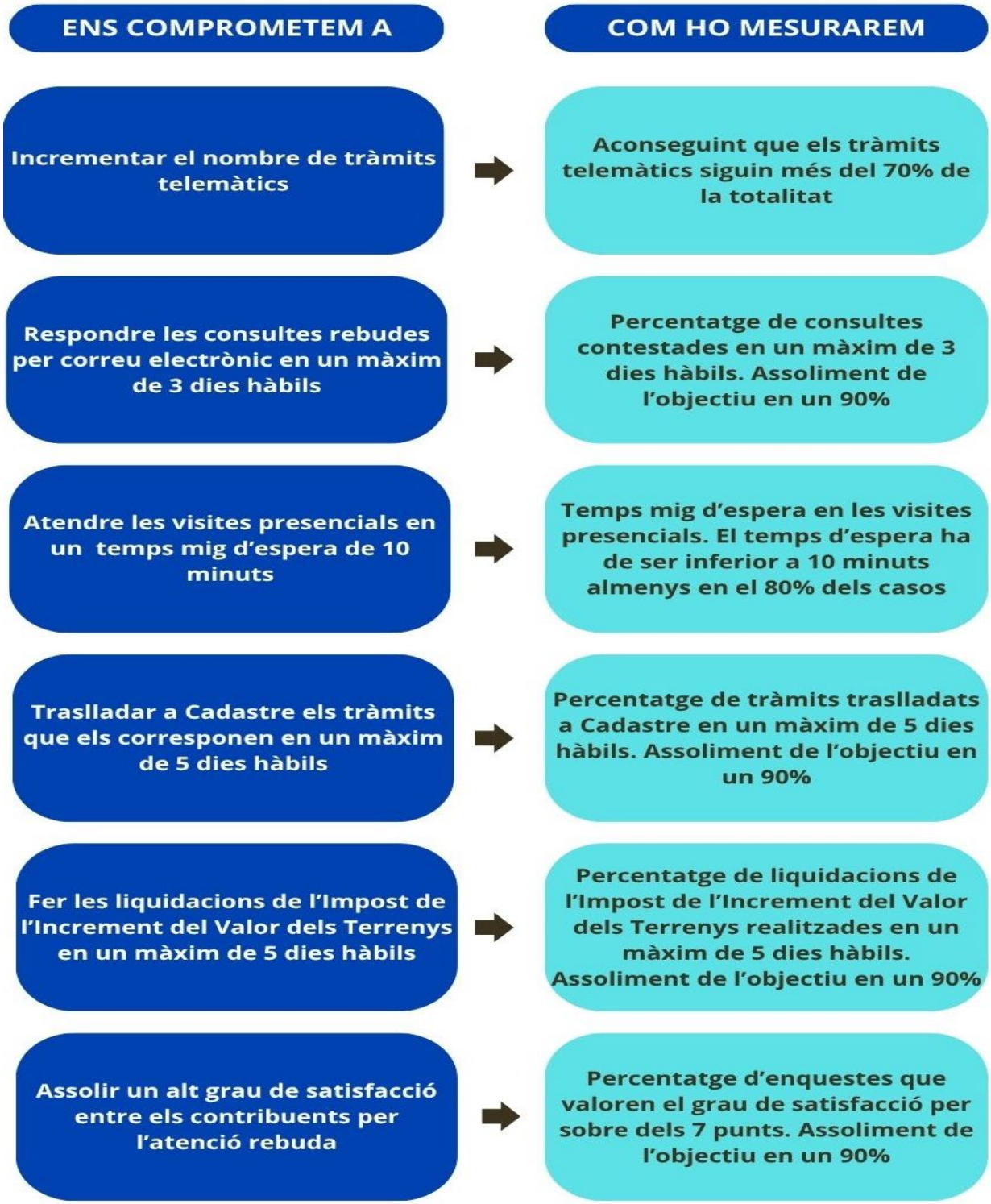
- Atenció i orientació a la ciutadania per al compliment de les obligacions tributàries municipals.
- Informació i suport en la tramitació de gestions relacionades amb altres administracions públiques, com ara Cadastre o l'OGT de la Diputació de Barcelona.
- Emissió de certificats relatius a la situació tributària de les persones contribuents (certificats de béns, de pagament, de deute, etc).
- Gestió i tramitació de sol·licituds de beneficis fiscals.
- Actualització i modificació de les dades fiscals registrades (domicili fiscal, dades bancàries, etc.).
- Recepció, tramitació i resolució de peticions, al·legacions i recursos en matèria tributària.
- Domiciliació bancària de tributs.

- Diferents modalitats de pagament dels tributs periòdics: pagament avançat amb descompte, fraccionament en 4 o 11 terminis; així com per diferents canals: web municipal, bizum, targeta, banca electrònica...
- Tramitació de sol·licituds d'ajornament o fraccionament de deutes tributaris.
- Gestió i recaptació dels tributs en període voluntari i executiu, en col·laboració amb l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona
- Posar a disposició de la ciutadania el calendari fiscal, amb informacions, en un llenguatge entenedor, sobre els tributs municipals i les diferents modalitats de pagament.

4. A qui ens adrecem?

Persones, empreses o entitats contribuents a Vilanova i la Geltrú o que necessitin tramitar o obtenir informació i/o documentació sobre les seves obligacions fiscals o sobre els seus immobles.

5. Els nostres compromisos i els indicadors per mesurar-los



6. Ajudeu-nos a millorar

Aquesta carta vol mostrar el compromís i la voluntat d'aquest Ajuntament per la millora en l'atenció que s'ofereix a la ciutadania des de les oficines de Gestió Tributària i Recaptació.

Us demanem la vostra col·laboració, fent-nos arribar qualsevol incidència, anomalia, proposta o suggeriment que considereu que pot ajudar-nos a millorar el servei.

Us podem atendre personalment, telefònicament o a través dels nostres correus electrònics recaptacio@vilanova.cat i gestiotributaria@vilanova.cat, o bé podeu formalitzar una queixa a través del Tràmit de queixes de l'Ajuntament.

En cas d'incompliment de compromisos de la Carta de serveis se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició de l'errada.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

7. On som?

Les nostres oficines estan ubicades a la planta baixa de l'edifici central de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, a la plaça de la Vila, 8 i segons els horaris establerts

8. Com accedir-hi?

- Atenció presencial
  A les nostres oficines, dintre dels horaris establerts.
  No necessiteu cita prèvia, però cal agafar torn a la consergeria. Els números per a l'atenció personalitzada a la taula es dispensaran fins a 20 minuts abans del tancament de l'oficina.
- Atenció telefònica
  Trucant al número de l'Ajuntament 938140000, extensions 2610 i 2630 o als números directes: 938169030
- Atenció telemàtica
  Mitjançant el web municipal i pels correus electrònics recaptacio@vilanova.cat i gestiotributaria@vilanova.cat els 365 dies de l'any i les 24 hores del dia.

9. Drets i Deures

Drets:

- Ser atesa 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 tractada amb respecte i a ser ateses amb agilitat, obtenint informacions entenedores i completes.
- Presentar en qualsevol moment queixes i/o suggeriments de millora 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, d'altres administracions o que hagin de ser emesos pels serveis municipals.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Ser consultada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.
- Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.

Deures:

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre i criteris d'atenció ciutadana.
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.

Els compromisos declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Ajuntament quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir. Si apareixen raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels compromisos declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta.