

Carta de Serveis: BASE-Gestió d'Ingressos

1. Presentació

BASE-Gestió d'Ingressos és un Organisme Autònom de la Diputació de Tarragona, que es regeix sota el principi d'autofinançament, la finalitat del qual és l'exercici de les facultats que els ajuntaments, ens independents i altres administracions públiques deleguen o encomanen en la gestió integral dels seus ingressos, en funció de les diverses formes d'actuació, col·laboració i relacions interadministratives.

La **Visió** és la de configurar a BASE-Gestió d'Ingressos en un model de referència, dins del conjunt de les administracions públiques, posant l'accent en la millora contínua de la prestació dels serveis que configuren la missió, sota els principis de:

- Eficàcia
- Innovació tecnològica
- Eficiència

La nostra missió i visió, s'assoleixen posant en pràctica els **Valors** corporatius següents:

- Integritat: Mantenir amb fermesa la coherència interna per ser confiable.
- Relacions interpersonals: Generar el clima emocional adequat per establir una bona relació amb tots els grups d'interès.
- Treball en equip: Generar un comportament de cooperació entre les persones de l'equip per facilitar la consecució dels seus objectius.
- Millora contínua: Impulsar una actitud de millora i innovació personal i col·lectiva per millorar l'organització.
- Assolir resultats: Promoure l'obtenció de resultats equilibrats i estar motivat per aconseguir-los.
- Transparència: Garantir la transparència en la gestió i en l'ús dels recursos que la societat posa a la nostra disposició.

Una administració moderna exigeix prestar un nivell de satisfacció i qualitat en el servei. La present Carta de Serveis marca com a objectiu donar informació al ciutadà, facilitar l'accés als serveis públics, mantenir una relació directa i oferir aquella informació que pugui ser d'utilitat.

La present carta ha estat elaborada seguint les pautes de la norma UNE 93200.

2. Índex de la Carta de Serveis

3. Estructura i Contingut	3
3.1. Informació	3
3.1.1. Objectius i finalitats de l'àrea	3
3.1.2. Dades identificatives de l'organització	3
3.1.3. Serveis que s'ofereixen	3
3.1.4. Directori postal, telefònic i electrònic. Ubicació i accessos amb transport públic	5
3.1.5. Drets i obligacions dels ciutadans	5
3.1.6. Normativa reguladora dels serveis prestats	6
3.1.7. Formes de Participació de l'usuari	6
3.1.8. Data d'entrada en vigor i versions	7
3.2. Compromisos de qualitat	7
3.2.1. Indicadors per al seguiment i avaluació de la qualitat en els serveis	7
3.3. Mecanismes de comunicació interna i externa	8
3.4. Mesures d'esmena o compensació	8
3.5. Formes de presentació de queixes i suggeriments dels ciutadans i usuaris	8

3. Estructura i contingut

3.1. Informació

3.1.1. Objectius i finalitats de l'àrea

Els serveis bàsics que s'ofereixen són:

- la gestió, liquidació, recaptació, inspecció i comprovació de tot tipus de tributs, preus públics i resta d'ingressos de dret públic i privat.
- informació, assistència, orientació, assessorament i finançament a les administracions públiques gestionades.
- elaboració i manteniment dels sistemes d'informació que permeten la prestació dels serveis.
- i la realització de les activitats connexes o complementàries que siguin necessàries per millorar l'eficàcia en la seva actuació així com facilitar als ciutadans el compliment de les seves obligacions fiscals.

Les competències atribuïdes per delegació d'altres administracions són:

Dels ajuntaments:

- Gestió tributària i recaptació de l'IBI, l'IAE i l'IVTM.
- Recaptació voluntària i executiva de l'IVTNU, contribucions especials i l'ICIO.
- Recaptació voluntària i executiva de taxes, preus públics i de la resta d'ingressos de dret públic locals.
- Liquidació i cobrament de les altes en l'IVTM.
- Gestió de multes de trànsit.

De la Diputació de Tarragona:

- Recaptació voluntària i executiva de tributs propis.
- Recaptació voluntària i executiva del recàrrec provincial de l'IAE.
- Competències pròpies.
- Suport financer, mitjançant bestretes, als ajuntaments que tenen delegada la recaptació.
- Assessorament jurídic, economicofinancer i tècnic als ajuntaments.
- Disseny, elaboració i manteniment de sistemes d'informació.

Del Ministeri d'Economia i Hisenda:

- Inspecció de l'IAE.
- Gestió de quotes municipals de l'IAE.
- Gestió cadastral de l'IBI de naturalesa urbana.

BASE-Gestió d'Ingressos també s'encarrega de dur a terme totes les activitats connexes o complementàries de les competències anteriors, que siguin necessàries per millorar l'eficàcia de l'actuació.

Donada la relació entre administracions públiques i els seus ens, les funcions derivades d'aquestes competències també es poden fer mitjançant col·laboració, cooperació, encàrrec de gestió i altres instruments habilitats per a aquesta finalitat.

3.1.2. Dades identificatives de l'organització

BASE-Gestió d'Ingressos és un Organisme Autònom de la Diputació de Tarragona, que es regeix sota el principi d'autofinançament, la finalitat del qual és l'exercici de les facultats que els ajuntaments, ens independents i altres administracions públiques deleguen o

encomanen en la gestió integral dels seus ingressos, en funció de les diverses formes d'actuació, col·laboració i relacions interadministratives.

La llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases del Règim Local, disposa que el govern i l'administració autònoma de la província correspon a la Diputació i altres corporacions de caràcter representatiu.

Identificació i adreça de la unitat responsable de la carta:

Excel·lència Corporativa
Palau de la Diputació de Tarragona
Passeig de Sant Antoni, 100
43003 Tarragona
Telèfon: 977 296 635
Correu electrònic: ciq@dipta.cat

3.1.3. Serveis que s'ofereixen

- Inspecció i Comprovació
- Gestió Censal
- Gestió Cadastral
- Gestió Tributària
- Facturació i Liquidació
- Recaptació Voluntària
- Recaptació Executiva
- Comptabilitat
- Finançament
- Assessoria Jurídica i Representació Legal

3.1.4. Directori postal, telefònic i electrònic. Ubicació i accessos amb transport públic

Serveis Centrals
Edifici Síntesi de la Diputació de Tarragona
C. de Pere Martell, 2
43001 Tarragona
Tel. 977 253 400

Accessos amb transport públic:
Empresa municipal de transports de Tarragona
(EMT) LÍNIA 8 - L8



Xarxa d'oficines

Alcanar	C. de la Generalitat, 10	43530	977 732 160
Alcover (Punt d'atenció)	Pl. Nova, 3	43460	977 760 441
Aldea (Punt d'atenció)	Av. de Catalunya, s/n	43896	977 451 248
Altafulla	Pl. de Martí Royo, 7. Edifici Muralla, local 4	43893	977 656 109
Amposta	C. Major, 34	43870	977 701 265
Calafell	C. de l'Església, 1, Local 2	43820	977 691 055
Camarles (Punt d'atenció)	C. Vint, 18	43894	977 470 007
Creixell	Av. Dr. Pujol, 8 – Esc 1	43839	977 803 320
Cunit	Pl. de Santiago Rusiñol, 2	43881	977 676 039
Deltebre	Pl. del 20 de maig, 1	43580	977 489 922
El Vendrell	C. del Mar, 3	43700	977 660 129
Falset	Pl. de Quartera, 36	43730	977 830 081
Flix (Punt d'atenció)	C. Major, 18	43750	977 410 613
Gandesa	Ctra. de Vilalba, 4	43780	977 420 024
L'Arboç (Punt d'atenció)	C. Major, 26	43720	977 670 083
L'Hospitalet de l'Infant	C. de l'Estació, 13	43890	977 823 459
La Bisbal del Penedès (Punt atenció)	C. Major, 21	43717	977 688 438
La Canonja	C. del Raval, 15	43110	977 546 643
La Selva del Camp (Punt d'atenció)	Pl. Major, 4	43470	977 766 343
La Sènia	C. de Tortosa, 2	43560	977 570 817
Miami Platja	Av. de Barcelona, 218	43892	977 810 223
Mont-Roig del Camp	C. del Sol, 10	43300	977 837 969
Montblanc	C. d' Aquiló, 2	43400	977 860 060
Móra d'Ebre	Pg. de Sant Antoni, 11	43740	977 402 048
Reus	C. de la Misericòrdia, 34	43205	977 775 320
Riudoms	Pl. de l'Arbre, 1	43330	977 851 817
Roda de Berà	C. del Vendrell, 29 baixos local 3	43883	977 657 260
Sant Carles de la Ràpita	Pl. de Carles III, 4 - baixos	43540	977 743 352
Sant Jaume d'Enveja (Punt d'atenció)	Av. de Catalunya, 22-30	43877	977 468 039
Santa Coloma de Queralt (Punt d'atenció)	Pl. Major, 1	43420	977 880 088
Segur de Calafell	Pl. del Mediterrani, s/n	43882	977 150 130
Tarragona	C. d'Higini Anglès, 5 baixos	43001	977 253 411
Tarragona - Multes	C. de l'Assalt, 12 baixos	43003	977 253 413
Torredembarra	C. de la Muralla, 42	43830	977 642 620
Tortosa	C. de Cristòfol Colom, 33	43500	977 504 411
Ulldecona	C. Major, 49	43550	977 721 161
Valls	Pl. de Sant Jordi, 2	43800	977 600 488
Vandellós (Punt d'atenció)	Ctra. de Móra, 13	43891	977 824 573
Vila-Seca	C. de la Font, 14 baixos	43480	977 391 131

Horari general de dilluns a divendres de 9 h a 14 h.

Punts d'atenció: Consultar horaris i dies a www.base.cat o als telèfons de contacte.

3.1.5. Drets i obligacions dels ciutadans

LLEI 39/2015

Article 13. *Drets de les persones en les seves relacions amb les administracions públiques.*

Els qui, de conformitat amb l'article 3, tenen capacitat d'obrar davant les administracions públiques, són titulars, en les seves relacions amb elles, dels drets següents:

- a) A comunicar-se amb les administracions públiques a través d'un punt d'accés general electrònic de l'Administració.
- b) A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.
- c) A utilitzar les llengües oficials al territori de la seva comunitat autònoma, d'acord amb el que preveuen aquesta Llei i la resta de l'ordenament jurídic.
- d) A l'accés a la informació pública, arxius i registres, d'acord amb el que preveu la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i la resta de l'ordenament jurídic.
- e) A ser tractats amb respecte i deferència per les autoritats i empleats públics, que els han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- f) A exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.
- g) A obtenir i utilitzar els mitjans d'identificació i signatura electrònica que preveu aquesta Llei.
- h) A la protecció de dades de caràcter personal, i en particular a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin als fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques.
- i) Qualsevol altres que els reconeixin la Constitució i les lleis.

Aquests drets s'entenen sense perjudici dels que reconeix l'article 53 referits als interessats en el procediment administratiu.

LLEI GENERAL TRIBUTÀRIA

Article 34

Drets i garanties dels obligats tributaris

Constitueixen drets dels obligats tributaris, entre altres, els següents:

- a) Dret a ser informat i assistit per l'Administració tributària sobre l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions tributàries.
- b) Dret a obtenir, en els termes que preveu aquesta Llei, les devolucions derivades de la normativa de cada tribut i les devolucions d'ingressos indeguts que siguin procedents, amb abonament de l'interès de demora que preveu l'article 26 d'aquesta Llei, sense necessitat d'efectuar requeriment a l'efecte.
- c) Dret a ser reembossat, de la manera que fixa aquesta Llei, del cost dels avals i altres garanties aportats per suspendre l'execució d'un acte o per ajornar o fraccionar el pagament d'un deute, si l'acte o deute esmentat és declarat totalment o parcialment improcedent per sentència o resolució administrativa ferma, amb abonament de l'interès legal sense necessitat d'efectuar requeriment a l'efecte, així com a la reducció proporcional de la garantia aportada en els supòsits d'estimació parcial del recurs o de la reclamació interposada.
- d) Dret a utilitzar les llengües oficials en el territori de la seva comunitat autònoma, d'acord amb el que preveu l'ordenament jurídic.
- e) Dret a conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els quals sigui part.
- f) Dret a conèixer la identitat de les autoritats i el personal al servei de l'Administració tributària sota la responsabilitat de la qual es tramiten les actuacions i els procediments tributaris en què tingui la condició d'interessat.
- g) Dret a sol·licitar certificació i còpia de les declaracions per ell presentades, així com dret a obtenir còpia segellada dels documents presentats davant l'Administració, sempre que l'aportin junt amb els originals per a la seva confrontació, i dret a la devolució dels originals dels documents esmentats, en el cas que no hagin de constar a l'expedient.
- h) Dret a no aportar els documents ja presentats per ells mateixos i que estiguin en poder de l'Administració actuant, sempre que l'obligat tributari indiqui el dia i el procediment en què els va presentar.
- i) Dret, en els termes legalment previstos, al caràcter reservat de les dades, informes o antecedents obtinguts per l'Administració tributària, que només poden ser utilitzats per a l'aplicació dels tributs o recursos la gestió dels quals tingui encomanada i per a la imposició de sancions, sense que puguin ser cedits o comunicats a tercers, excepte en els supòsits que preveuen les lleis.
- j) Dret a ser tractat amb el respecte i la consideració pertinents pel personal al servei de l'Administració tributària.
- k) Dret al fet que les actuacions de l'Administració tributària que requereixin la seva intervenció es duguin a terme de la manera que li resulti menys costosa, sempre que això no perjudiqui el compliment de les seves obligacions tributàries.
- l) Dret a formular al·legacions i a aportar documents que han de ser tinguts en compte pels òrgans competents en redactar la proposta de resolució corresponent.
- m) Dret a ser escoltat en el tràmit d'audiència, en els termes que preveu aquesta Llei.
- n) Dret a ser informat dels valors dels béns immobles que hagin de ser objecte d'adquisició o transmissió.

- ñ) Dret a ser informat, a l'inici de les actuacions de comprovació o inspecció, sobre la naturalesa i l'abast d'aquestes, així com dels seus drets i obligacions en el curs d'aquestes actuacions i que aquestes es desenvolupin en els terminis que preveu aquesta Llei.
- o) Dret al reconeixement dels beneficis o règims fiscals que resultin aplicables.
- p) Dret a formular queixes i suggeriments en relació amb el funcionament de l'Administració tributària.
- q) Dret al fet que les manifestacions amb rellevància tributària dels obligats es recullin en les diligències esteses en els procediments tributaris.
- r) Dret dels obligats a presentar davant l'Administració tributària la documentació que considerin convenient i que pugui ser rellevant per a la resolució del procediment tributari que s'estigui desenvolupant.
- s) Dret a obtenir còpia a càrrec seu dels documents que integrin l'expedient administratiu en el seu tràmit de posada de manifest en els termes que preveu aquesta Llei. Aquest dret es pot exercir en qualsevol moment en el procediment de constreyniment.

3.1.6. Normativa reguladora dels serveis prestats

- Constitució Espanyola, 1978
- Estatut d'Autonomia de Catalunya, 2006
- Llei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las bases del règim local.
- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Llei 58/2003, de 17 de desembre, General Tributària.
- Real Decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, que aprova el text refós de la Llei d'Hisendes Locals.
- Reial Decret 939/2005, de 29 de juliol, que aprova el Reglament General de recaptació.
- Reial Decret 1065/2007, de 27 de juliol, que aprova el Reglament General de les actuacions i els procediments de gestió i inspecció tributària.
- Reial Decret 520/2005, de 13 de maig, que aprova el Reglament General de revisió en via administrativa.
- Estatuts de BASE.
- Reglament de BASE.
- Ordenança Fiscal General de BASE.
- Ordenança d'Administració electrònica de BASE.
- Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic.
- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques
- Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.
- Llei 19/2013, de transparència, accés a la informació pública i el bon govern.
- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.
- Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

3.1.7. Formes de Participació de l'usuari

Els ciutadans i usuaris podran col·laborar en la prestació del servei a través dels canals següents:

- Mitjançant la formulació de Queixes i Suggeriments (d'acord amb el que es disposa en aquesta Carta *al punt 3.5*).
- Mitjançant l'expressió de les seves opinions a les enquestes que es duiguin a terme per a recollir els comentaris de l'usuari envers la qualitat dels serveis oferts per BASE-Gestió d'Ingressos *en les enquestes realitzades anualment a peu d'oficina*.
- Mitjançant trucada telefònica a la unitat d'atenció a l'usuari al número 977 253 400.

3.1.8. Data d'entrada en vigor i versions

Aquesta carta de serveis va entrar en vigor el 10 d'octubre de 2015 i es revisa periòdicament.

3.2. Compromisos de qualitat

BASE-Gestió d'Ingressos i tot el seu personal, dins el principi de servei als ciutadans, assegurarà l'efectivitat dels drets d'aquests en relació amb l'administració, mitjançant la continua millora dels procediments, serveis i prestacions.

Per tot això, s'assumeixen els principis d'eficàcia, eficiència, responsabilitat, agilitat en els procediments, objectivitat i transparència, així com els de cooperació i col·laboració amb els ciutadans, per a aconseguir un servei efectiu per a aquests:

- El temps de resposta de les incidències obertes a BASE Ens serà de 10 dies.
- Els informes que els Ajuntaments demanin als Departaments de Gestió Tributària es respondran en 5 dies.
- Gestió de pagament de bestretes ordinàries sobre els padrons de cobrament periòdic, als efectes de finançament dels ens, de pagament abans del dia 28 de cada mes.
- Temps d'espera d'atenció al públic xarxa d'oficines no serà superior a 20 minuts.
- Queixes i suggeriments: termini màxim per trametre la resposta al ciutadà serà de 10 dies hàbils a comptar des de la recepció de la resposta enviada pel responsable del servei objecte de la queixa o suggeriment.
- Índex de valoració de l'amabilitat del personal de la xarxa d'oficines serà superior a 8.
- Índex de valoració de la claredat de les explicacions del personal de la xarxa d'oficines serà superior a 8.
- Índex de valoració de la resolució dels tràmits en la xarxa d'oficines serà superior a 8.
- Índex de satisfacció dels ajuntaments i ciutadans quant al servei superior al 8.

3.2.1. Indicadors per al seguiment i avaluació de la qualitat en els serveis

Per poder comprovar el compliment de les fites marcades als compromisos de qualitat s'estableix en uns determinats indicadors bàsics comptabilitzats percentualment:

- Temps de resposta d'incidències obertes a BASE ENS màxim 10 dies.
- Temps de resposta d'informes sol·licitats pels ajuntaments a Gestió Tributària màxim 5 dies.
- Gestió de pagament de bestretes ordinàries sobre els padrons de cobrament periòdic, als efectes de finançament dels ens, de pagament màxim el dia 28 de cada mes.
- Temps d'espera en xarxa d'oficines màxim 20 minuts.
- Queixes i suggeriments contestats en menys de 10 dies hàbils des de la resposta del responsable.
- Valoració de l'amabilitat del personal de la xarxa d'oficines en l'informe de satisfacció de ciutadà.
- Valoració de la claredat de les explicacions del personal de la xarxa d'oficines en l'informe de satisfacció de ciutadà.
- Valoració de la resolució dels tràmits en la xarxa d'oficines en l'informe de satisfacció de ciutadà.
- Índex de satisfacció dels ajuntaments i dels ciutadans.

3.3. Mecanismes de comunicació interna i externa

La Carta de Serveis es pot consultar a través dels següents canals:

INTERNS:

- A la Intradit i a BASE online

EXTERNS:

- Telemàticament: en les pàgines webs corporatives de la Diputació de Tarragona i de BASE-Gestió d'Ingressos

3.4. Mesures d'esmena o compensació

En el supòsit d'incompliment d'algun dels compromisos assumits en aquesta Carta i una vegada emplenat el formulari corresponent o escrit lliurat per qualsevol dels mitjans assenyalats a l'apartat de Queixes i Suggeriments dels ciutadans i usuaris (3.1.7), el responsable del centre lliurarà al ciutadà una carta personalitzada de resposta comunicant-li les mesures adoptades per a corregir la deficiència observada.

3.5. Formes de presentació de queixes i suggeriments dels ciutadans i usuaris

Els ciutadans poden presentar les seves queixes i suggeriments envers el funcionament de BASE-Gestió d'Ingressos, als llocs i de la manera que es detallen a continuació:

a) Llocs:

- **Serveis Centrals**
C. de Pere Martell, 2
43001 Tarragona
Tel. 977 253 400
- Xarxa oficines descrites al punt 3.1.4

b) Canals:

- Formulari de queixes i suggeriments a la xarxa d'oficines
- Aplicació SAU de BASE ENS
- Formulari electrònic a BASE on-line per als ciutadans
- Escrit personal dirigit a BASE-Gestió d'Ingressos o tramès d'una altra administració
- Formulari electrònic disponible a la web: <http://www.dipta.cat/ca/queixes-suggeriments>