



# carta de serveis

## Gestió Tributària i Recaptació



A l'Ajuntament de Girona presumim de ser un equip humà disposat a atendre i solucionar les demandes del conjunt de la ciutadania. Persones al servei de les persones, amb la voluntat de facilitar al màxim els imprescindibles tràmits que comporta viure en qualsevol col·lectivitat organitzada.

Des de fa anys hem estat fent un esforç per apropar els nostres serveis i fer-los accessibles a la ciutadania sobre la base dels principis d'igualtat, transparència, participació, eficàcia i eficiència en la gestió. Aquest ha estat i és el nostre compromís en un marc ampli de treball per a la millora i el desenvolupament de la nostra ciutat.

Les cartes de servei que ara us presentem volen contribuir a mantenir, i allí on sigui possible augmentar, el nivell de qualitat dels serveis que us oferim. Del vostre nivell d'exigència i de col·laboració, en dependrà, sens dubte, la nostra voluntat de millora permanent.

Anna Pagans Gruartmoner  
*Alcaldeessa de Girona*

Des de les oficines de Gestió Tributària i Recaptació es treballa per facilitar l'acompliment dels deures tributaris a la ciutadania. És objecte del nostre servei, i és el nostre compromís, fer-ho de la manera més eficient i amable possible.

Per això des de fa anys treballem per incorporar les noves tecnologies en la tramitació i resolució de sol·licituds i recursos i facilitem la informació i l'assessorament personal a través de les nostres oficines i campanyes informatives.

Us presentem una carta de serveis que pretén explicitar els nostres compromisos de futur amb la voluntat de continuar millorant. Un sistema tributari municipal àgil, just i eficaç, que permeti que Girona gaudeixi del nivell de serveis que la ciutadania exigeix, és el nostre principal objectiu.

M. Àngels Freixenet Bosch  
*Tinenta d'alcalde d'Hisenda*

# què fem?



La nostra feina consisteix a dur a terme la gestió i la recaptació dels ingressos de dret públic de l'Ajuntament, i facilitar als ciutadans i ciutadanes el compliment de les seves obligacions tributàries amb l'Ajuntament.

# què oferim?



- Assessorament i informació als contribuents en l'acompliment de les seves obligacions fiscals.
- Facilitació de gestions tributàries amb altres administracions (tràmits cadastrals, certificats de l'AEAT...).
- Expedició de certificats (de béns, de pagament...).
- Tramitació de beneficis fiscals.
- Consulta i canvi de dades fiscals.
- Tramitació i resolució de sol·licituds i recursos.
- Domiciliació bancària de tributs.
- Ajornaments i fraccionaments de pagament.
- Recaptació en període de pagament voluntari i en via de constrenyiment de tots els tributs i altres ingressos públics municipals.

# a qui ens adrecem?

Contribuents de la ciutat de Girona.





- 1** Disposar d'informació sobre cotitulars de béns immobles.
- 2** Enviar una carta informativa en el període que va de la finalització del període voluntari a la notificació de la provisió de constrenyiment.
- 3** Enviar **cada any**, un full informatiu a tots els contribuents amb el calendari del contribuent i amb una explicació, en un llenguatge entenedor, sobre els tributs municipals.
- 4** Resoldre les peticions, reclamacions, sol·licituds i recursos en un termini màxim de **30 dies**, si no és necessari demanar informes o dades addicionals.

## ajudeu-nos a millorar

- Comuniqueu qualsevol canvi de les vostres dades fiscals per telèfon, fax o utilitzant el formulari que trobareu a la nostra plana web.
- Domicilieu el pagament dels vostres rebuts.
- Utilitzeu la tramitació telemàtica per evitar desplaçaments.

# com podeu accedir al nostre servei?

**PER INTERNET:** es pot trobar informació i fer la majoria d'accions a través del nostre web ([www.ajuntament.gi/tributs](http://www.ajuntament.gi/tributs)).

Si disposeu de signatura electrònica podeu fer els tràmits següents:

- consulta i canvi de les dades fiscals
- reclamacions i interposar recursos
- certificats
- bonificacions
- exempcions
- canvi de titular dels diferents impostos
- baixes de tributs
- devolucions
- duplicats de pagament
- domiciliacions bancàries
- autoliquidació de plusvàlues i vehicles
- sol·licitud d'ajornaments o fraccionaments
- pagament de rebuts

Si disposeu de PIN, a part de poder pagar els tributs, podeu fer qualsevol consulta.

En cas de no disposar ni de signatura electrònica ni de PIN, podeu descarregar qualsevol dels impresos, omplir-los i presentar-los a l'Ajuntament. També podeu fer els pagaments si disposeu de l'avís de pagament.

## **PER TELÈFON, CORREU ELECTRÒNIC O FAX:**

### **• Gestió Tributària:**

Per sol·licitar tot tipus d'informació o explicació, o comunicar qualsevol dada d'interès relativa a la gestió i càlcul dels diferents tributs municipals podeu contactar amb nosaltres per telèfon, correu electrònic o fax.

### **• Recaptació:**

Per sol·licitar tot tipus d'informació o explicació, o comunicar qualsevol dada d'interès relativa al pagament, fraccionament, ajornament i domiciliació de rebuts, així com per a tot allò referent al procediment executiu de cobrament (recàrrecs, interessos, embargaments...) podeu contactar amb nosaltres per telèfon, correu electrònic o fax.

## **DE FORMA PRESENCIAL:**

Per a la presentació de qualsevol documentació en relació amb la gestió i recaptació d'ingressos de l'Ajuntament de Girona també us podeu dirigir a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà (OIA) o a qualsevol centre cívic de la ciutat.

# ens trobareu a

## Internet

[www.ajuntament.gi/tributs](http://www.ajuntament.gi/tributs)

## Gestió Tributària

Tel. 972 419 412 | Fax. 972 419 097 | [gestio@ajgirona.org](mailto:gestio@ajgirona.org)

## Recaptació

Tel. 972 419 405 | 972 419 436

Fax. 972 419 407 | [recaptacio@ajgirona.org](mailto:recaptacio@ajgirona.org)

## OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ (OIA) O A QUAalsevol CENTRE CÍVIC DE LA CIUTAT.

### Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà

Plaça del Vi, 1

De dilluns a divendres de 8.30 a 18 h i dissabtes de 9 a 14 h

### Centres cívics:

#### Taialà – Equipaments cívics

C/ Josep M. Prat, 14

Dimarts, dimecres, dijous i  
divendres de 8.30 a 13.30 h i  
dimecres de 16 a 19 h

#### Centre Cívic Sant Narcís

Pl. Assumpció, 27

Dilluns i dimecres de 16 a 19 h

#### Centre Cívic Santa Eugènia

C/ Santa Eugènia, 124

Dilluns i dimecres de 16 a 19 h

#### Centre Cívic Pla de Palau

C/ Saragossa, 27

Dimarts i dijous de 16 a 19 h

#### Centre Cívic Pont Major

C/ Pont Major, 67-73

Dimarts de 16 a 19 h  
i dijous de 9 a 13 h

#### Centre Cívic Vila-roja

C/ Camp de la Plana, 13

Dimarts i dijous de 16 a 18 h

## més informació i actualitzacions

Podreu trobar informació de totes les cartes de servei de l'Ajuntament de Girona, així com de les actualitzacions que s'aprovin, a l'adreça web:

[www.ajuntament.gi/cartes\\_serveis/](http://www.ajuntament.gi/cartes_serveis/)