

**Ajuntament del Masnou**

Pg. Prat de la Riba, 1
08320 El Masnou
Tel. 93 557 17 00
Fax 93 557 17 01
www.elmasnou.cat

No aprovat

Ple Municipal
Data: 28 d'abril de 2022
Àrea: Serveis Generals
Departament: Secretaria
Expedient núm. X2022005916

Ajuntament  del Masnou

Títol de l'acord:

Moció presentada pel Grup Municipal de Cs sol·licitant la millora del servei que presta l'Organisme de Gestió Tributària (ORTG) de la Diputació de Barcelona a la seva oficina del Masnou.

Text de l'acord:

En el pleno extraordinario y urgente de 30 de septiembre de 2020 se aprobó, con los únicos votos del gobierno actual, la propuesta de traspasar la gestión, liquidación, inspección y recaudación de los tributos y otros ingresos de derecho público local a la Diputación de Barcelona. Entre otras cuestiones, dicha aprobación ha supuesto que desde el 1 de enero de 2021 los tributos municipales son gestionados por la Diputación de Barcelona, por lo que desde esa fecha la ciudadanía debe realizar todos los trámites relacionados con los tributos a través de este organismo, ya sea abonar o domiciliar recibos, pagar sanciones, solicitar bonificaciones, etc. El Organismo de Gestión Tributaria (ORTG) también presta atención presencial en la oficina ubicada en el Masnou, pero hasta ahora, de forma deficiente.

Tras más de un año de funcionamiento, se han cumplido los peores augurios. Ya manifestamos en el pleno de aprobación que la propuesta no tendría un retorno positivo, puesto que la externalización del servicio, además de tener un coste económico, haría que se perdiera el control y el trato directo con el ciudadano, a la postre el gran perjudicado: poca empatía con las personas que no tiene cita previa, que ven como no se les atiende a pesar de estar la oficina medio vacía y con personal suficiente; poca paciencia con los usuarios que no saben solicitar cita previa; descoordinación entre el ayuntamiento y la ORGT a la hora de aplicar las bonificaciones concedidas a los contribuyentes; emisión de recibos de impuestos sin la totalidad de información; etc.

Una de las principales finalidades de esta externalización es la autogestión de los tributos, es decir, que el contribuyente acabe haciéndoselo todo solito a través de la web de la ORGT. Pero claro, ¿qué pasa con aquellas personas que no tienen acceso a las nuevas tecnologías, o que, teniendo, desconocen su uso o simplemente desconfían del mismo? Pues que ven como se les excluye de poder obtener una información completa de los tributos municipales.

Así, bajo el pretexto del cambio de gestión de los impuestos, se están recortando servicios y atención, e imponiendo nuevas formas de relacionarse con la administración a aquellas personas que no se desarrollan adecuadamente en el entorno digital y deben realizar los trámites presencialmente. Se ha impuesto por tanto un sistema que excluye a aquellas personas que no tienen capacidad para utilizar las nuevas tecnologías, lo que afecta especialmente a las personas mayores.

ACTS1009





Es por ello que consideramos que debe ser revertida esta situación, y mejorar y retomar progresivamente la atención presencial y el asesoramiento personalizado en lo que respecta a la gestión de los tributos municipales.

No puede ser que los ciudadanos que acudan sin cita previa, existiendo personal disponible, no pueda ser atendido ese día, y se le emplaze a que solicite cita previa y deba volver otro día. Ni tampoco que en determinados supuestos en los que ambas administraciones estén involucradas (cambio de nombre de un nicho, por ejemplo) no exista la opción de ventana única para que en una misma cita se pueda completar la gestión.

Vist el dictamen desfavorable de la Comissió Informativa de Serveis Generals amb data 20 d'abril de 2022.

Por todo ello, el Grupo Municipal de Ciutadans (Cs) en el Ayuntamiento del Masnou presenta la siguiente:

1. Manifiestar la voluntad por parte del Ayuntamiento del Masnou de mejorar el servicio presencial que presta el Organismo de Gestión Tributaria (ORGT) de la Diputación de Barcelona.

2. Encargar un estudio técnico con la finalidad, entre otras, de mejorar la eficiencia y eficacia en la atención presencial que se presta en la oficina Organismo de Gestión Tributaria (ORGT), que permita disponer de un número significativo de citas disponibles para el mismo día para aquellas personas que acudan a la oficina sin cita previa. Dicho estudio deberá estar elaborado en un plazo no superior a 2 meses, y sus conclusiones serán informadas a la comisión informativa correspondiente para su validación.

3. Instar al equipo de gobierno para que haga cumplir las conclusiones de dicho informe a la Diputación de Barcelona, modificando, si fuera el caso, los contratos que ambos tengan firmado.

4. Que se publique la moción y sus acuerdos mediante los canales habituales de comunicación del Ayuntamiento, tales como Twitter, Facebook y otras redes sociales, página web y la revista Masnou Viu.

Posicionament

Els grups municipals de Fem Masnou (3 regidors), JxCAT-UNITS (3 regidors) i Cs (2 regidors), hi voten a favor.

Els grups municipals d'ERC-AM-AM (9 regidors) i PSC-CP (3 regidors), hi voten en contra.

El Grup Municipal de la CUP-AMUNT (1 regidora), s'absté.