



CARTA DE SERVEIS D'HISENDA

1.- Continguts:

Nom del servei	Hisenda
Descripció	Registre de factures, remissió de les factures a les àrees gestores, recepció de les factures un cop revisades i conformades per les àrees gestores, tramitació de l'aprovació i pagament
Línies de servei	Registre de factures, pagament, informació.
Persones destinatàries	Proveïdors de l'Ajuntament
Canals de prestació i sol·licitud del servei	<ul style="list-style-type: none">• <i>Digital:</i> http://www.alella.cat/facturaelectronica• <i>Correu electrònic:</i> huertasai@alella.cat• <i>Telefònic:</i> 93 555 23 39• <i>Presencial:</i> Plaça de l'Ajuntament, 1
Cost per a l'usuari	No hi ha taxes o preus públics per als usuaris del servei
Equip tècnic	Administratiu, tresorer i responsable (Amadeu Pujol)
Unitat responsable	Hisenda
Unitats implicades	Àrees gestores de la despesa o de la prestació per la qual els proveïdors emeten la factura, Secretaria, Alcaldia, Junta de Govern



Drets i deures	<p>Els proveïdors tenen dret:</p> <ul style="list-style-type: none">A ser informats sobre els requisits per a la conformitat i el pagament de la factura.A conèixer l' estat de la tramitació de la factura.Al cobrament de la factura en el termini de 30 dies des de la seva aprovació.A ser tractats amb respecte.La resta de drets que estableixi la normativa vigent. <p>Deures dels proveïdors:</p> <ul style="list-style-type: none">Els proveïdors han de presentar la factura electrònica.Els proveïdors, en llurs relacions amb l'Ajuntament i en l'ús de la factura electrònica, han d'actuar amb la diligència, la responsabilitat i el respecte deguts a les persones, la institució i els béns públics.Han de seguir les indicacions respecte de les actuacions a realitzar per a la presentació i cobrament de la factura, i esmenar els defectes que s'hagin produït.La resta de deures que estableixi la normativa vigent.
Compromisos de qualitat	Complir amb el període mitjà de pagament trimestral de 30 dies
Suggeriments, agraïments i queixes	Mitjançant instància a l'Ajuntament d'Alella https://www.seu-e.cat/web/alella
Vigència i revisió de la carta	El contingut romandrà vigent amb caràcter indefinit, i es modificarà en la mesura que es produeixin canvis normatius substancials que l'afectin

2.- **Sistema de seguiment de la Carta:**

Per tal de conèixer i verificar quin és el grau de compliment dels compromisos de qualitat establerts, es defineix el sistema de seguiment associat. En aquest sentit, el compromís de qualitat va vinculat a un indicador que ha de permetre mesurar-ne el seu grau de compliment.



2.1.- Indicadors associats als compromisos de qualitat

Compromís	Nom de l'indicador
Període mitjà de pagament trimestral de 30 dies	Període mitjà de pagament

2.2.- Fitxa de l'indicador seleccionat:

Descripció	Aquest indicador mesura el termini de pagament als proveïdors
Font	Sistema de comptabilitat
Fórmula de càlcul	$\text{Període mitjà de pagament} = \frac{\text{Ràtio operacions pagades} \cdot \text{pagaments} + \text{Ràtio operacions pendents} \cdot \text{pagaments pendents}}{\text{pagaments} + \text{pagaments pendents}}$ $\text{Ràtio operacions pagades} = \frac{[\sum(\text{dies de pagament} \cdot \text{import operació pagada})]}{\text{pagaments}}$ $\text{Ràtio operacions pendents} = \frac{[\sum(\text{dies pendents de pagament} \cdot \text{import operació pendent})]}{\text{pagaments pendents}}$
Periodicitat	Trimestral



Persona responsable de la dada	Amadeu Pujol
Persona responsable del seguiment	Amadeu Pujol
Valor esperat	30
Valor real	El que s'obté cada trimestre
Mesures correctores	Si se superés el límit de 30 dies, es corregirà en el proper trimestre o, excepcionalment, en el següent. Si l'incompliment persistís, l'equip de govern suspesarà les mesures de despeses i ingressos que permetin generar la tresoreria necessària perquè el període mitjà no superi 30 dies