

# Carta de Servicios

El Organismo de Gestión Tributaria (ORGT) es un servicio creado por la Diputación de Barcelona para colaborar en la recaudación de los tributos municipales de los ayuntamientos que lo solicitan y para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los ciudadanos con su Ayuntamiento.

## Nuestros servicios

- Liquidar y recaudar los siguientes impuestos:
  - Impuesto sobre bienes inmuebles.
  - Impuesto sobre actividades económicas.
  - Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica.
  - Impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana.
  - Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras.
- Liquidar y recaudar las tasas o contribuciones especiales según las ordenanzas fiscales municipales.
- Recaudar las multas de tráfico y otros ingresos de derecho público.
- Introducir los cambios de titularidad y otros datos relevantes en los registros fiscales municipales.
- Prestar asistencia a los ciudadanos para que puedan presentar las autoliquidaciones y las declaraciones tributarias.
- Resolver los recursos y reclamaciones sobre gestiones realizadas por el ORGT.
- Prestar otros servicios derivados o relacionados con la gestión tributaria en general.

## Nuestros compromisos

### *Información continuada, clara y precisa*

- Informarle a principio de año, por diferentes medios, del calendario fiscal de su Ayuntamiento.
- Enviarle, al inicio del período de cobro, el documento para pagar los impuestos o tasas anuales, con la hoja de domiciliación bancaria correspondiente si aún no los ha domiciliado.
- Informarle sobre los plazos y medios de pago, consecuencias del impago y posibilidades de aplazar o fraccionar la deuda.
- Darle a conocer sus derechos.

Para saber exactamente las funciones que su Ayuntamiento ha delegado en el ORGT, puede consultar la web [orgt.diba.cat](http://orgt.diba.cat) o llamar al teléfono 93 202 98 02.

## ***Más atención, más cerca de usted***

- Permitir la consulta por Internet de los expedientes de recaudación ejecutiva cuando lo solicitan las personas titulares de las deudas que se identifican mediante firma electrónica.
- Hacer más claros y comprensibles los documentos de pago y las notificaciones.
- Hacer siempre accesible la identificación de la persona que le está atendiendo.
- Hacer accesibles todas nuestras oficinas a las personas con discapacidad.

## ***Ahora las gestiones más fáciles***

- En caso de venta de inmuebles, modificar la titularidad de los impuestos correspondientes tan pronto como la notaría o la persona interesada lo comunica.
- Facilitar el pago del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana en la misma notaría donde se hace la escritura pública.
- Tramitar, a petición de la persona interesada, el cambio de domicilio ante la Jefatura de Tráfico, con efectos en el permiso de circulación del vehículo.
- Expedir, al instante, los certificados solicitados por Internet con firma electrónica. Los certificados o duplicados solicitados sin hacer uso de firma electrónica se expiden en el plazo máximo de tres días hábiles.
- Hacer efectiva en el mismo año la orden de domiciliación bancaria de los tributos municipales si llega hasta 15 días antes del inicio del período de cobro.
- Cargar en cuenta bancaria, durante los últimos cinco días del período de cobro de cada tributo, los recibos domiciliados.
- Garantizar la anulación de los recargos e intereses en caso de domiciliaciones no atendidas por causas que le sean ajenas.
- Dar trámite en un plazo máximo de 4 días hábiles a las peticiones formuladas por medio de nuestra web.
- Resolver las solicitudes de aplazamiento o fraccionamiento de pago en el plazo máximo de 15 días.
- Hacer efectiva la devolución de ingresos por pagos duplicados en el plazo máximo de entre 10 y 20 días, a contar desde la fecha de la solicitud.

## ***Un compromiso por la calidad***

- A partir de diferentes indicadores, evaluamos la calidad de la atención que ofrecemos a los ciudadanos, aplicamos medidas correctoras y comprobamos su efectividad. Nuestra política de calidad, basada en el modelo ISO 9001, se rige por los criterios de innovación constante y mejora continua.

***Cada día más fácil, más cerca***



## Cada día más fácil, más cerca

Procure efectuar sus gestiones mediante la web del ORGT **orgt.diba.cat**, por correo electrónico o por teléfono.

Domicilie el pago de los tributos anuales y las tasas al teléfono 93 202 98 02, o también en nuestra web.

Si no los ha domiciliado, efectúe el pago dentro de los plazos indicados.  
Si no tiene el documento para realizar el pago, lo puede solicitar por Internet o bien al teléfono 93 202 98 02.

Los pagos pueden realizarse mediante:

**Internet:** puede pagar en la web de las entidades bancarias colaboradoras que disponen de banca electrónica.

**Entidades colaboradoras:** puede pagar en los cajeros automáticos o por ventanilla en sus oficinas.

**Tarjeta de crédito:** puede pagar en la web del ORGT **orgt.diba.cat** o llamando al teléfono 93 202 98 02.

Comuníquenos, lo antes posible, los errores que detecte, su nuevo domicilio y otros cambios que afecten al pago de sus tributos locales.

Exponga las quejas o sugerencias mediante el formulario que hallará en nuestra web o utilizando el buzón de quejas o sugerencias en cualquiera de nuestras oficinas.

Si tiene que ir personalmente a una oficina del ORGT, le conviene saber cual de ellas tiene más cerca (hay un centenar por toda la provincia). Infórmese en la misma web del ORGT o al teléfono 93 202 98 02. Le recomendamos el horario de martes a viernes de 8:30 a 10h si ha de realizar gestiones en nuestras oficinas y evitar así el momento punta de atención presencial.