

# Carta de Serveis

L'Organisme de Gestió Tributària (ORGT) és un servei creat per la Diputació de Barcelona per col·laborar en la recaptació dels tributs municipals dels ajuntaments que ho sol·liciten i per facilitar-vos el compliment de les vostres obligacions tributàries amb l'Ajuntament.

## Els nostres serveis

- Liquidar i recaptar els impostos següents:
  - Impost sobre béns immobles
  - Impost sobre activitats econòmiques
  - Impost sobre vehicles de tracció mecànica
  - Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana
  - Impost sobre construccions, instal·lacions i obres
- Liquidar i recaptar les taxes o contribucions especials segons les ordenances fiscals municipals
- Recaptar les multes de trànsit i altres ingressos de dret públic
- Introduir els canvis de titularitat i altres dades rellevants en els registres fiscals municipals
- Prestar assistència als ciutadans perquè puguin presentar les autoliquidacions i les declaracions tributàries
- Resoldre els recursos i les reclamacions sobre gestions realitzades per l'ORGT
- Prestar altres serveis derivats o relacionats amb la gestió tributària en general

## Els nostres compromisos

### ***Informació continuada, clara i precisa***

- Informar-vos a començament d'any, per diversos mitjans, del calendari fiscal del vostre Ajuntament.
- Enviar-vos, a l'inici del període de cobrament, el document per pagar els impostos o taxes anuals amb el full de domiciliació bancària corresponent, si encara no els heu domiciliat.
- Informar-vos sobre els terminis i els mitjans de pagament, les conseqüències de l'impagament i les possibilitats d'ajornar o fraccionar el deute.
- Donar-vos a conèixer els vostres drets.

Per saber exactament les funcions que el vostre Ajuntament ha delegat en l'ORGT, podeu consultar el web [orgt.diba.cat](http://orgt.diba.cat) o trucar al telèfon 902 123 623.

## ***Més atenció, més a prop vostre***

- Permetre la consulta per Internet dels expedients de recaptació executiva quan ho sol·liciten les persones titulars dels deutes que s'identifiquen mitjançant firma electrònica.
- Fer més clars i comprensibles els documents de pagament i les notificacions.
- Fer sempre accessible la identificació de la persona que us està atenent.
- Fer accessibles totes les nostres oficines a les persones amb discapacitat.

## ***Ara les gestions més fàcils***

- En cas de venda d'immobles, modificar la titularitat dels impostos corresponents tan aviat com la notaria o la persona interessada ho comunica.
- Facilitar el pagament de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana a la mateixa notaria on es fa l'escriptura pública.
- Tramitar, a petició de la persona interessada, el canvi de domicili davant la Prefectura de Trànsit, amb efectes en el permís de circulació del vehicle.
- Expedir, a l'instant, els certificats sol·licitats per Internet amb signatura electrònica. Els certificats o duplicats sol·licitats sense fer ús de signatura electrònica s'expedeixen en el termini màxim de tres dies hàbils.
- Fer efectiva al mateix any l'ordre de domiciliació bancària dels tributs municipals si arriba fins a 15 dies abans de l'inici del període de cobrament.
- Carregar en compte bancari, durant els últims cinc dies del període de cobrament de cada tribut, els rebuts domiciliats.
- Garantir l'anul·lació dels recàrrecs i els interessos en cas de domiciliacions no ateses per causes que us siguin alienes.
- Donar tràmit en un termini màxim de 4 dies hàbils a les peticions formulades per mitjà de la nostra web.
- Resoldre les sol·licituds d'ajornament o fraccionament de pagament en el termini màxim de 15 dies.
- Fer efectiva la devolució d'ingressos per pagaments duplicats en un termini màxim d'entre 10 i 20 dies, a comptar des de la data de la sol·licitud.

## ***Un compromís per la qualitat***

- A partir de diversos indicadors, avaluem la qualitat de l'atenció que oferim als ciutadans, apliquem mesures correctores i en comprovem l'efectivitat. La nostra política de qualitat, basada en el model ISO 9001, es regeix pels criteris d'innovació constant i millora contínua.

***Cada dia més fàcil, més a prop***



## Cada dia més fàcil, més a prop

Procureu efectuar les vostres gestions mitjançant el web de l'ORGT **orgt.diba.cat**, per correu electrònic o per telèfon.

Domicilieu el pagament dels tributs anuals i les taxes al telèfon 902 123 623, o també al nostre web.

Si no els heu domiciliat, efectueu-ne el pagament en els terminis indicats. Si no teniu el document per pagar, el podeu demanar per Internet o bé al telèfon 902 123 623.

Els pagaments es poden efectuar mitjançant:

**Internet:** podeu pagar al web de la caixa o banc col·laboradors que disposen de banca electrònica.

**Entitats col·laboradores:** podeu pagar als seus caixers automàtics o per finestreta a les seves oficines.

**Targeta de crèdit:** podeu pagar al web de l'ORGT **orgt.diba.cat** o al telèfon 902 123 623.

Feu-nos saber, al més aviat possible, les errades que detecteu, el vostre nou domicili i altres canvis que afectin el pagament dels vostres tributs locals.

Exposeu les queixes o els suggeriments mitjançant el formulari que trobareu a la nostra web o fent servir la bústia de queixes i suggeriments a qualsevol de les nostres oficines.

Si heu d'anar personalment a una oficina de l'ORGT, us convé saber quina teniu més a la vora (n'hi ha un centenar per tota la província). Informeu-vos-en al mateix web de l'ORGT o al telèfon 902 123 623. Eviteu d'anar-hi a les hores punta, d'11 a 12,30 h.



Diputació  
Barcelona  
xarxa de municipis

Organisme de Gestió Tributària