



Diputació
Barcelona

Carta de Serveis

Organisme de Gestió Tributària



© Diputació de Barcelona. 2a edició 2023

Subdirecció d'Imatge Corporativa i Promoció Institucional

Fotografies: Diputació de Barcelona, Carles Roca, Eva Guillaumet, Create jobs 51, Goodluz, Gutesa, Lovelyday12, Jacob Lund, Tyler Olson, Song about summer, Stock-Asso.

Pictogrames: Flaticon.com

Índex

 [Clica el capítulo](#)

1. Presentació	2
2. Organització de l'Organisme de Gestió Tributària	3
2.1 Estructura	3
2.2 Serveis centrals	4
2.3 Serveis territorials	4
3. Canals de contacte	6
4. Objectius	8
5. Serveis als contribuents	9
6. Drets dels contribuents	11
7. Principals normes d'aplicació	16
8. Compromís de qualitat	18
9. Seguiment del nivell de qualitat dels serveis prestats	20
10. Mesures de reparació	20
11. Queixes, suggeriments i consultes	20

01

Presentació

L'Organisme de Gestió Tributària (ORGT) és un organisme autònom creat per la Diputació de Barcelona per col·laborar en l'exercici de funcions i potestats de gestió, inspecció i recaptació de tributs i altres ingressos de dret públic per delegació o encàrrec de gestió dels ens públics de la província de Barcelona.



Oficina Gestió Tributària de **L'Hospitalet de Llobregat**.



Aquest organisme té una plantilla de més de 800 treballadors/es, especialitzats/des en matèria tributària. Aquests mitjans humans, junt amb un equipament informàtic modern, garanteixen l'eficient execució de les funcions delegades per les administracions públiques de la província de Barcelona.

L'ORGT amb l'objectiu de millorar la qualitat i immediatesa dels serveis pres-tats als contribuents posa a la seva disposició la Seu electrònica de l'ORGT (<https://orgt.diba.cat>), com un entorn transaccional en el que els usuaris i usuàries poden obtenir informació de caràcter tributari i dur a terme, per via telemàtica, les gestions de naturalesa tributària amb l'ORGT, de forma segura, a qualsevol hora del dia, els 365 dies de l'any.

2.1. Estructura

L'ORGT té el seu domicili a la ciutat de Barcelona, Travessera de les Corts, 131-159, Pavelló Mestral, Recinte de la Maternitat, Districte Postal 08028. En l'actualitat, aquest Organisme disposa de més de 100 oficines i punts d'informació i gestió distribuïts per la província de Barcelona, on es presta, entre altres, atenció presencial i assistència tècnica en matèria tributària.

L'ORGT s'estructura en **Serveis centrals** i **Serveis territorials**.

© Eva Guillamet



Seu de l'Organisme de Gestió Tributària al Recinte de la Maternitat.

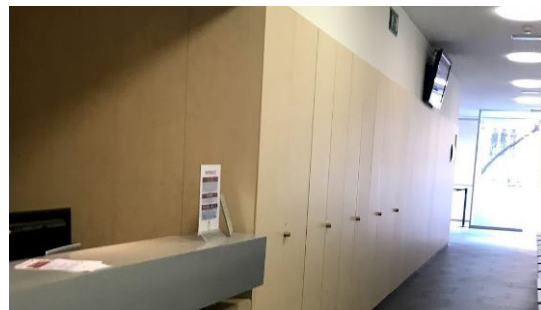
2.2. Serveis centrals

L'organització dels Serveis centrals es pot consultar en l'organigrama publicat en l'apartat d'estructura interna del Portal de la Transparència (<https://transparencia-orgt.diba.cat/estructura-interna>).

El Centre d'Informació Tributària (CIT), on es presta l'atenció presencial als ciutadans està ubicat a Barcelona, al carrer Mejía Lequerica, 12, situat al costat del recinte de la Maternitat, sense perjudici de l'atenció ciutadana que es realitza a la xarxa d'oficines de l'ORGT en l'àmbit de la província.



© Google Maps



Centre d'Informació Tributària (CIT)

Carrer Mejía Lequerica, 12
08028 Barcelona

 [Clica el mapa](#)

 [Clica una imatge](#)

2.3 Serveis territorials

Per la seva banda, els Serveis territorials de l'entitat s'organitzen en unitats, oficines i punts d'informació i gestió.

Una unitat és el centre de responsabilitat, personal i material, de la gestió tributària en diferents municipis als quals es presta servei segons la seva distribució geogràfica. Aquestes unitats poden disposar d'una oficina o més

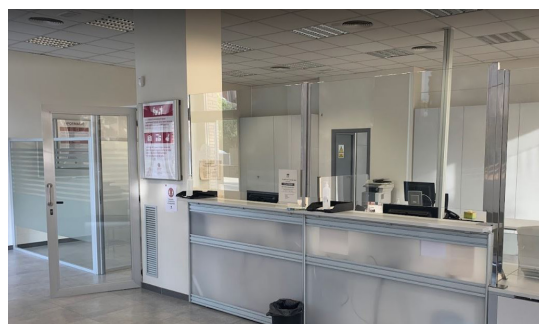
i/o punts d'informació i gestió, segons el volum de valors a gestionar i també segons el grau de concentració o dispersió dels municipis.

Les oficines i punts d'informació presten atenció presencial i telefònica.

També disposeu de la informació detallada del llistat de les oficines de Gestió Tributària, amb la seva ubicació, telèfon i adreça de correu electrònic, a <https://orgt.diba.cat/oficines>.



Oficina Gestió Tributària de **Montornès del Vallès**.



© Carles Roca



Oficina Gestió Tributària de **Vic**.



Oficina Gestió Tributària de **Molins de Rei**.

© Carles Roca



Oficina Gestió Tributària de **Rubí**.



Oficina Gestió Tributària de **Vilafranca del Penedès**.

 [Clica una imatge](#)

03 Canals de contacte

Per contactar amb l'organisme disposeu dels següents mitjans:



Telèfon



Informació



Correu electrònic

Consultes i tràmits sobre TRIBUTS

932 029 802

<https://orgt.diba.cat/consultes>

orgt.atenciociudadana@diba.cat

Consultes i tràmits sobre MULTES

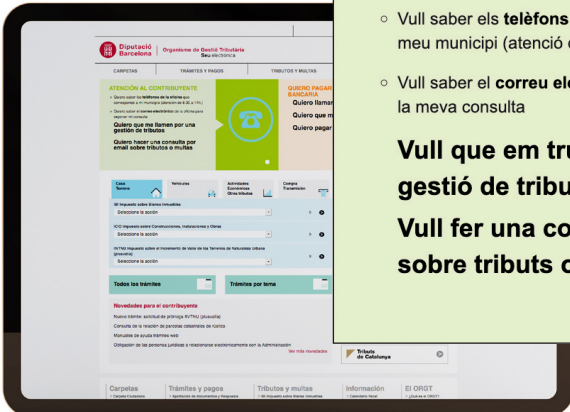
932 029 805

<https://orgt.diba.cat/ca/TributsMultes/Multes-Transit/multes>

orgt.multes@diba.cat

 **Clica el web**

Per realitzar tràmits presencials a la xarxa d'oficines, és necessari demanar cita prèvia, excepte per registrar un escrit, per sol·licitar un document de pagament, per obtenir un justificant de pagament, per domiciliar un rebut i per sol·licitar informació d'embargaments. Si no us voleu desplaçar, també podeu contactar amb les oficines mitjançant el telèfon o correu electrònic (<https://orgt.diba.cat/ca/Informacio/Xarxaofi/XarxaofiLlista>).





ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

- Vull saber els **telèfons de l'oficina** que correspon al meu municipi (atenció de 8.30 a 14h.)
- Vull saber el **correu electrònic** de l'oficina per exposar la meva consulta

Vull que em truqueu per una gestió de tributs

Vull fer una consulta per email sobre tributs o multes



 **Clica**

Web de l'Organisme de Gestió Tributària, bàner per a poder sol·licitar trucada o consulta per correu electrònic.

A més, la seu electrònica permet fer els tràmits telemàticament a qualsevol hora del dia, els 365 dies de l'any: obtenir el duplicat de documents de pagament, veure el detall dels rebuts domiciliats, efectuar el pagament amb targeta bancària o per Bizum, presentar escrits relatius a tributs, altres ingressos de dret públic o multes de trànsit, accedir a les vostres notificacions electròniques, i modificar el vostre domicili fiscal, entre d'altres.

Si les línies estan ocupades us recomanem que feu ús de l'opció "Vull que em truqueu" o 'Vull fer una consulta per e-mail' que l'ORGT ha posat a la vostra disposició per facilitar la comunicació amb els contribuents. Amb aquestes opcions l'ORGT pretén aconseguir la fita de retornar la trucada o respondre la vostra consulta en un termini màxim de 48 hores, excloent els dies no hàbils.



04

Objectius

Com a objectius bàsics de l'Organisme de Gestió Tributària cal assenyalar:

© Lovelyday12/Shutterstock.com



- Ampliar i millorar els serveis oferts, per tal que l'assistència tècnica que presta l'entitat s'estengui a més ens públics i actuacions.
- Potenciar els serveis als contribuents i als ajuntaments.
- Planificar i executar mesures que permetin incrementar l'eficàcia i eficiència en les actuacions de gestió i recaptació.
- Adoptar i implementar mesures de prevenció del frau tributari i intensificació de les actuacions de lluita contra el frau fiscal.
- Intensificar la implantació de nous mitjans de relació amb els contribuents, utilitzant canals electrònics.
- Avançar en la modernització dels serveis que presta l'organisme, per tal de facilitar als contribuents el compliment de les seves obligacions tributàries.
- Continuar amb l'impuls i millora de la cooperació i comunicació amb els municipis i amb la resta d'administracions públiques.

L'Organisme de Gestió Tributària presta serveis tant a les persones jurídiques com a les persones físiques.

Persones jurídiques

La Llei 39/2015, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, estableix l'ús obligatori dels mitjans electrònics per a totes les persones jurídiques en les seves relacions amb l'Administració, així com per altres subjectes inclosos a l'article 14.

Persones físiques

L'entitat ha dissenyat tots els tràmits de la seu electrònica perquè us siguin còmodes i ràpids d'utilitzar. Tot i així, si necessiteu una atenció presencial en alguna de les oficines i punts d'informació i gestió de l'Organisme de Gestió Tributària, heu de demanar cita prèvia (<http://orgt.diba.cat/cites>), excepte pels tràmits indicats a l'apartat 3 d'aquesta carta de serveis (registrar un escrit, sol·licitar un document de pagament, obtenir un justificant de pagament, domiciliar un rebut i sol·licitar informació d'embargaments). En el tràmit de demanar cita prèvia, veureu la llista de les oficines i punts d'informació i gestió on podreu resoldre el vostre tràmit i se us indicarà la documentació necessària que heu de portar a la cita concertada. Consulteu la relació actualitzada d'oficines i punts d'informació de l'organisme, els telèfons d'atenció al contribuent i l'adreça de correu electrònic per realitzar les vostres gestions.



Els serveis que presta l'Organisme de Gestió Tributària, de conformitat amb les delegacions i els convenis existents, són els següents:

- 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.
- 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 contribuents perquè puguin presentar les autoliquidacions i les declaracions tributàries.
- Resoldre els recursos i les reclamacions sobre gestions realitzades per l'organisme.
- Prestar altres serveis derivats o relacionats amb la gestió tributària en general.
- Informar al contribuent sobre tributs i altres ingressos de dret públic, en relació a les funcions que els ens públics han delegat en l'organisme.
- Tramitar procediments de verificació de dades i de comprovació limitada com part dels procediments de gestió tributària, segons la normativa aplicable.
- Tramitar procediments d'inspecció tributària, de conformitat amb les funcions que els ens públics han delegat en l'organisme.

Els serveis d'informació, assessorament i atenció presencial que us prestem són d'abast universal o general, és a dir, són serveis accessibles a tota la població, de caràcter gratuït, i no hi ha cap condició específica que s'hagi de complir per accedir-hi.

En les seves relacions amb l'Administració tributària, els contribuents gaudeixen d'un conjunt ampli de drets reconeguts de manera expressa en les disposicions legals vigents. S'hi preveuen els drets següents:

© Goodluz/Shutterstock.com



Dret a ser informat i assistit per l'Administració tributària sobre l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions tributàries.



Dret a obtenir, en els termes que preveu la llei, les devolucions derivades de la normativa de cada tribut i les devolucions d'ingressos indeguts que siguin procedents, amb abonament de l'interès de demora que contempli la llei, sense necessitat d'efectuar requeriment a l'efecte.



Dret a ser reemborsat, de la manera que fixa la llei, del cost dels avals i altres garanties aportats per suspendre l'execució d'un acte o per ajornar o fraccionar el pagament d'un deute, si l'acte o deute esmentat és declarat totalment o parcialment improcedent per sentència o resolució administrativa ferma, amb abonament de l'interès legal sense necessitat d'efectuar requeriment a l'efecte, així com a la reducció proporcional de la garantia aportada en els supòsits d'estimació parcial del recurs o de la reclamació interposada.



© Jacob Lund/Shutterstock.com



Dret a utilitzar les llengües oficials en el territori de la seva comunitat autònoma, d'acord amb el que preveu l'ordenament jurídic.



Dret a sol·licitar certificació i còpia de les declaracions per ell presentades, així com dret a obtenir còpia segellada dels documents presentats davant l'Administració, sempre que l'aportin junt amb els originals per a la seva confrontació, i dret a la devolució dels originals dels documents esmentats, en el cas que no hagin de constar a l'expedient.



Dret a conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els quals sigui part.



Dret a conèixer la identitat de les autoritats i el personal al servei de l'Administració tributària sota la responsabilitat de la qual es tramiten les actuacions i els procediments tributaris en què tingui la condició d'interessat.



Dret a no aportar els documents ja presentats per ells mateixos i que estiguin en poder de l'Administració actuant, sempre que l'obligat tributari indiqui el dia i el procediment en què els va presentar.



Dret, en els termes legalment previstos, al caràcter reservat de les dades, informes o antecedents obtinguts per l'Administració tributària, que només poden ser utilitzats per a l'aplicació dels tributs o recursos la gestió dels quals tingui encomanada i per a la imposició de sancions, sense que puguin ser cedits o comunicats a tercers, excepte en els supòsits que preveuen les lleis.



Dret a ser tractat amb el respecte i la consideració pertinents pel personal al servei de l'Administració tributària.



Dret al fet que les actuacions de l'Administració tributària que requereixin la seva intervenció es duguin a terme de la manera que li resulti menys costosa, sempre que això no perjudiqui el compliment de les seves obligacions tributàries.



Dret a formular alegacions i a aportar documents que han de ser tinguts en compte pels òrgans competents en redactar la proposta de resolució corresponent.





Dret a ser escoltat en el tràmit d'audiència, en els termes que preveu la llei.



Dret al reconeixement dels beneficis o règims fiscals que resultin aplicables.



Dret a ser informat dels valors dels béns immobles que hagin de ser objecte d'adquisició o transmissió.



Dret a formular queixes i suggeriments en relació amb el funcionament de l'Administració tributària.



Dret a ser informat, a l'inici de les actuacions de comprovació o inspecció, sobre la naturalesa i l'abast d'aquestes, així com dels seus drets i obligacions en el curs d'aquestes actuacions i que aquestes es desenvolupin en els terminis que preveu la llei.



Dret al fet que les manifestacions amb rellevància tributària dels obligats es recullin en les diligències esteses en els procediments tributaris.

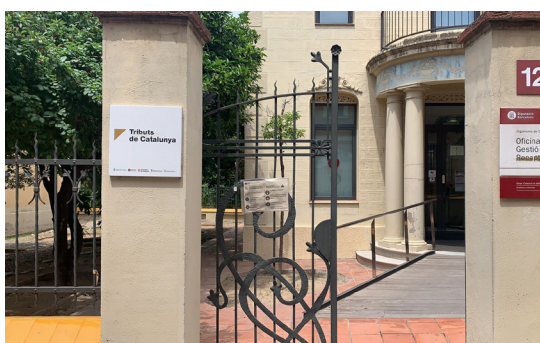




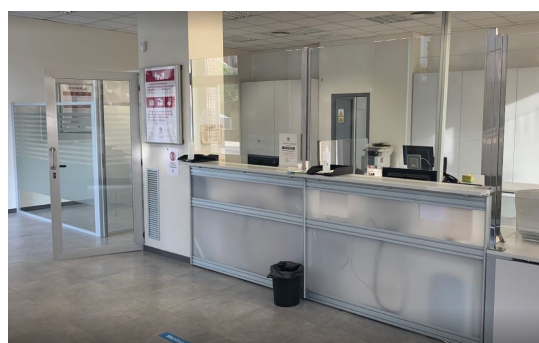
Dret dels obligats a presentar davant l'Administració tributària la documentació que considerin convenient i que pugui ser rellevant per a la resolució del procediment tributari que s'estigui desenvolupant.



Dret a obtenir còpia a càrrec seu dels documents que integrin l'expedient administratiu en el seu tràmit de posada de manifest. Aquest dret es pot exercir en qualsevol moment en el procediment de constreyniment.



Oficina Gestió Tributària de **Cornellà de Llobregat**.



Oficina Gestió Tributària de **Sant Cugat del Vallès**.



Oficina Gestió Tributària de **Vilanova i la Geltrú**.



Oficina Gestió Tributària de **Cardedeu**.



Oficina Gestió Tributària d'**Olesa de Montserrat**.



Oficina Gestió Tributària de **Montmeló**.

 [Clica una imatge](#)

07

Principals normes d'aplicació



© Create jobs 51/Shutterstock.com

Normes generals



[Clica una llei](#)

- **Constitució** espanyola.
- **Estatut** d'autonomia de Catalunya.

Normativa de procediment administratiu

- **Llei** del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- **Llei** de Règim Jurídic del Sector Públic.
- **Llei** de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

Normativa de règim local

- **Llei** Reguladora de les Bases del Règim Local.
- **Text refós** de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.

Normativa tributària i de recaptació



- **Llei** General Tributària.
- **Text refós** de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals.
- **Reglament General** de Recaptació.
- **Reglament General** de les actuacions i els procediments de gestió i inspecció tributària i de desenvolupament de les normes comunes dels procediments d'aplicació dels tributs.
- **Reglament general** de desenvolupament de la Llei General Tributària, en matèria de revisió en via administrativa.

Normativa pròpia de l'Organisme de Gestió Tributària

- **Estatuts** de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.
- **Reglament orgànic i funcional** de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.
- **Ordenança general** de gestió, liquidació, inspecció i recaptació dels ingressos de dret públic, la gestió dels quals ha estat delegada en la Diputació de Barcelona o es realitza mitjançant col·laboració interadministrativa.
- **Aprovació** de la Seu electrònica de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.

Altra normativa

- **Ordenances fiscals** dels ens públics que han delegat a favor de la Diputació de Barcelona.
- **Llei** de Contractes del Sector Públic.
- **Llei** de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- **Llei** de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Catalunya).
- **Llei reguladora** de la Jurisdicció Contenciosa administrativa.
- **Llei Orgànica** de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- **Reglament** del Parlament Europeu i del Consell relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

© Carles Roca



Oficina Gestió Tributària de **Mataró**.



08

Compromís de qualitat

Aquest organisme es compromet a prestar-vos els serveis que s'especifiquen en aquesta carta en les condicions que es detallen a continuació, sempre que aquests serveis es puguin prestar en una situació de normalitat i sense perturbacions alienes que n'afectin el funcionament:

- Disponibilitat dels serveis de la Seu electrònica, 24 hores al dia, 7 dies a la setmana.
- Realitzar, de forma immediata, els tràmits més habituals per la web, mitjançant identificació digital.
- Obtenir de la Seu electrònica els justificants de pagament a l'endemà d'haver-se fet efectiu el pagament.
- Disminuir el temps d'execució de les gestions sol·licitades per la Seu electrònica.
- Assignació de cita prèvia mitjançant la Seu electrònica de forma immediata.
- Realitzar determinats tràmits sense necessitat d'identificació digital.
- Ampliació constant dels tràmits, actuacions i formularis que poden realitzar-se a la Seu electrònica.
- Enviar la guia del contribuent durant el primer trimestre de cada any.
- Enviar cartes de pagament dels rebuts no domiciliats als contribuents abans dels darrers 15 dies de finalització del període voluntari.
- Enviar avisos de càrrec de la domiciliació bancària, mitjançant SMS i/o correu electrònic, abans de procedir a fer efectiva la domiciliació, sempre i quan existeixi l'alta de l'avís en el sistema d'alertes.

- Fer efectives, pel mateix exercici del rebut, les ordres de domiciliació bancàries presentades 15 dies abans de l'inici del cobrament en voluntària.
- Fer efectiu el càrrec en compte bancari dels rebuts domiciliats, durant els últims 5 dies del període de cobrament de l'Impost sobre béns immobles, quan el calendari fiscal aprovat coincideixi amb el calendari general proposat per l'ORGT.
- Garantir l'anul·lació dels recàrrecs i els interessos en cas de domiciliacions no ateses per causes alienes al contribuent.
- Atenció als contribuents per personal especialitzat en la gestió dels ingressos de dret públic.
- Respondre les consultes realitzades pel servei "vull que em truqueu" en un termini màxim de 48 hores en dies laborables.
- Tramitar les sol·licituds de correccions de dades i adreces fiscals dels contribuents en un termini màxim de 30 dies. Aquest tràmit es realitzarà de forma immediata si es tramita mitjançant la seu de l'organisme amb signatura electrònica.
- Tramitar els expedients de canvis de titularitat de l'Impost sobre béns immobles i de les taxes afectes a la titularitat dels bens immobles urbans per tal que produeixin efectes al padró fiscal de l'any següent.
- Concessió de les sol·licituds de fraccionament i ajornament de forma personalitzada en període voluntari de pagament, per deutes inferiors a 30.000 euros, en un termini inferior a 30 dies, sempre que els requisits sol·licitats s'ajustin als establerts a la normativa.
- Implantació progressiva de nous sistemes de pagament.
- Redactar les comunicacions i escrits dirigits als contribuents utilitzant, en la mesura del possible, un llenguatge planer i entenedor.

09

Seguiment del nivell de qualitat dels serveis prestats

Els compromisos assenyalats es mesuraran mitjançant indicadors de compliment, amb l'objectiu de millorar constantment els serveis oferts als contribuents.

Aquests indicadors es podran consultar en el Portal de Transparència, dins del primer semestre de l'exercici següent.

10

Mesures de reparació

En cas de no assolir els compromisos mínims de qualitat establerts en aquesta carta de serveis s'adoptaran les mesures de reparació necessàries.

11

Queixes, suggeriments i consultes



Per a presentar queixes, suggeriments i consultes, disposeu dels diferents canals assenyalats en l'apartat 3 d'aquesta carta de serveis.



Oficina Gestió Tributària de **Castellar del Vallès**.

 [Clica una imatge](#)



**Diputació
Barcelona**

Organisme de
Gestió Tributària

Centre Informació Tributària
Carrer Mejía Lequerica, 12
08028 Barcelona
Tel. 932 029 802 (Cita prèvia obligatòria)
orgt.diba.cat