



Ajuntament de Cornellà
de Llobregat

Carta de Serveis SERVEI DE RECAPTACIÓ



Versió en català

Versión en castellano

CARTA DE SERVEIS

NOM DE SERVEIS

RECAPTACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE CORNELLÀ DE LLOBREGAT

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El Servei de Recaptació de l'Àrea d'Economia i Governança de l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat, pretén desenvolupar la seva activitat d'una manera eficaç, per facilitar l'acompliment dels deures tributaris a la ciutadania amb els màxims nivells de qualitat i amb l'objecte de garantir els ingressos de l'Ajuntament que possibilitin la prestació de serveis públics. Tot això amb transparència, eficàcia i modernitat, perquè els contribuents puguin realitzar les seves gestions amb informació, comoditat i agilitat.

Aquesta Carta de Serveis representa la nostra voluntat i esforç per oferir al contribuent un servei públic de qualitat.

- Accedir sense discriminació de sexe, religió i opinió a les instal·lacions i serveis oferts.
- Ser atesos en llengua oficial (Català o Castellà) d'acord amb la normativa aplicable.
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades personals i la privacitat en relació als serveis realitzats.
- Tracte personalitzat i de manera igualitària en les sol·licituds d'informació, en la gestió i en les reclamacions.
- Conèixer, en qualsevol moment, l'estat de tramitació dels procediments en què sigui part.
- Assessorament i informació als contribuents per a l'acompliment de les seves obligacions fiscals.
- Tramitació de diferents certificats de deutes (estar al corrent del pagament, relació de rebuts pendents, etc.).
- Domiciliació bancària de tributs.

- Ajornament i fraccionament de pagament dels tributs.
- Recaptació en període voluntari de pagament, potenciant l'acompliment de les obligacions en aquest període, i l'inici del procediment executiu de tots els tributs i altres ingressos públics municipals.
- Tramitació de les compensacions de deutes i crèdits recíprocs, bé sol·licitades per part del contribuent o bé, d'ofici per part de l'Ajuntament.
- Accés a la tramitació electrònica.
- Tramitació i resolució de sol·licituds i recursos d'aquest àmbit.

A QUI S'ADREÇA

A tots els contribuents de la ciutat de Cornellà de Llobregat.

DEPARTAMENT RESPONSABLE

Àrea d'Economia i Governança - Servei de Recaptació

DADES DE CONTACTE

Ajuntament de Cornellà de Llobregat
Departament de Tresoreria - Servei de Recaptació
Plaça de l'Església, 1 – (08940) Cornellà de Llobregat
Tel: 93 377 02 12 - Fax: 93 474 31 82
Correu electrònic: recaptacio@aj-cornella.cat

Horari: de dilluns a dijous de 09:00 hores a 13:00 hores

NORMATIVA APLICABLE

- Ordenança General de Gestió, Recaptació i Inspecció dels tributs i altres ingressos de dret públic locals, de l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat.
- Ordenances Fiscals de cada un dels tributs municipals i normes reguladores dels preus públics vigents.
- Llei 58/2003, de 17 de desembre, General Tributària.
- Reglament general de recaptació (RD 939/2005, de 29 de juliol).
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases de Règim local
- Reial Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el Text Refós de la
- Llei Reguladora de les Hisendes Locals.

COMPROMISOS DE QUALITAT

- Resolució i contestació d'un 90% de sol·licituds, queixes i recursos presentats, en un termini màxim de 3 mesos.
- Facilitar el pagament de les taxes municipals i liquidacions d'impostos, les quals es poden abonar:
 - En la finestreta del Departament de Tresoreria.
 - En qualsevol entitat financera col·laboradora o caixer automàtic.
 - A través d'internet, plataforma de pagaments d'entitat financera col·laboradora (càrrec en compte, targeta bancària, etc.) o aplicació mòbil.
- A més a més de les anteriors formes de pagament, per al pagament dels tributs periòdics s'ofereixen 4 possibilitats de pagament més, a elecció del contribuent:
 - Mitjançant domiciliació bancària:
 - D'una sola vegada, al final del període voluntari.
 - En 6 vegades, l'últim dia dels mesos de juny a novembre.
 - En 6 vegades, des del mes de gener a novembre, en mesos alterns (senars).
 - En 12 vegades, des del mes de gener a desembre, en mesos consecutius.

- Publicació, anunci i difusió anual (Butlletí Oficial de la Província, bans, revista *Cornellà informa*, repartiment de tríptics, inclusió al web municipal) del calendari del contribuent amb la informació més rellevant per al compliment de les obligacions fiscals.
- Fomentem l'*administració electrònica* per facilitar als contribuents la realització de tràmits a través del web municipal, incorporant cada any més tràmits per aquest canal.

INDICADORS

- Número d'expedients de fraccionaments tramitats.
- Número de tràmits electrònics.

CARTA DE SERVICIOS

NOMBRE DE SERVEIS

RECAUDACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE CORNELLÀ DE LLOBREGAT

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio de Recaudación del Área de Economía y Gobernanza del Ayuntamiento de Cornellà de Llobregat, pretende desarrollar su actividad de una manera eficaz, para facilitar el cumplimiento de los deberes tributarios a la ciudadanía con los máximos niveles de calidad y con el objeto de garantizar los ingresos del Ayuntamiento que posibiliten la prestación de servicios públicos. Todo ello con transparencia, eficacia y modernidad, para que los contribuyentes puedan realizar sus gestiones con información, comodidad y agilidad.

Esta Carta de Servicios representa nuestra voluntad y esfuerzo para ofrecer al contribuyente un servicio público de calidad.

- Acceder sin discriminación de sexo, religión y opinión en las instalaciones y servicios ofrecidos.
- Ser atendidos en lengua oficial (Catalán o Castellano) de acuerdo con la normativa aplicable.
- Tener garantizada la confidencialidad de los datos personales y la privacidad en relación a los servicios realizados.
- Trato personalizado y de manera igualitaria en las solicitudes de información, en la gestión y en las reclamaciones.
- Conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en que sea parte.
- Asesoramiento e información a los contribuyentes para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.
- Tramitación de diferentes certificados de deudas (estar al corriente del pago, relación de recibos pendientes, etc.).
- Domiciliación bancaria de tributos.

- Aplazamiento y fraccionamiento de pago de los tributos.
- Recaudación en periodo voluntario de pago, potenciando el desempeño de las obligaciones en este periodo, y el inicio del procedimiento ejecutivo de todos los tributos y otros ingresos públicos municipales.
- Tramitación de las compensaciones de deudas y créditos recíprocos, bien solicitadas por parte del contribuyente o bien, de oficio por parte del Ayuntamiento.
- Acceso a la tramitación electrónica.
- Tramitación y resolución de solicitudes y recursos de este ámbito.

A QUIEN SE DIRIGE

Contribuyentes de la ciudad de Cornellà de Llobregat.

DATOS DE CONTACTO

Ayuntamiento de Cornellà de Llobregat
Departamento de Tesorería - Servicio de Recaudación
Plaza de l'Església, 1 – (08940) Cornellà de Llobregat
Tel: 93 377 02 12 - Fax: 93 474 31 82
Correo electrónico: recaptacio@aj-cornella.cat

Horario: de lunes a jueves de 09:00 horas a 13:00 horas.

NORMATIVA APLICABLE

- Ordenanza General de Gestión, Recaudación e Inspección de los tributos y otros ingresos de derecho público locales, del Ayuntamiento de Cornellà de Llobregat.
- Ordenanzas Fiscales de cada uno de los tributos municipales y normas reguladoras de los precios públicos vigentes.
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- Reglamento General de Recaudación (RD 939/2005, de 29 de julio).
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen local.

- Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Resolución y contestación de un 90% de solicitudes, quejas y recursos presentados, en un plazo máximo de 3 meses.
- Facilitar el pago de las tasas municipales y liquidaciones de impuestos, las cuales se pueden abonar:
 - En la ventanilla del Departamento de Tesorería.
 - En cualquier entidad financiera colaboradora o cajero automático.
 - A través de internet, plataforma de pagos de entidad financiera colaboradora (cargo en cuenta, tarjeta bancaria, etc.) o aplicación móvil.
- Además de las anteriores formas de pago, para el pago de los tributos periódicos ofrecen 4 posibilidades de pago más, a elección del contribuyente:
 - Mediante domiciliación bancaria:
 - De una sola vez, al final del periodo voluntario.
 - En 6 veces, el último día de los meses de junio a noviembre.
 - En 6 veces, desde el mes de enero a noviembre, en meses alternos (impares).
 - En 12 veces, desde el mes de enero a diciembre, en meses consecutivos.
- Publicación, anuncio y difusión anual (Boletín Oficial de la Provincia, bandos, revista Cornellà informa, reparto de trípticos, inclusión en la web municipal) del calendario del contribuyente con la información más relevante para el cumplimiento de las obligaciones fiscales.
- Fomentamos la administración electrónica para facilitar a los contribuyentes la realización de trámites a través de la web municipal, incorporando cada año más trámites por este canal.

INDICADORES

- Número de expedientes de fraccionamientos tramitados.
- Número de trámites electrónicos.