

## **CARTA DE SERVEIS: Servei de Recaptació de l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat**

### **DESCRIPCIÓ DEL SERVEI DE RECAPTACIÓ**

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.

### **NORMATIVA LEGAL 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.

### **SERVEIS OFERTS**

- 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.

#### **DESTINATARIS DELS SERVEIS**

Contribuents de la ciutat de Cornellà de Llobregat.

#### **COMPROMISOS DE QUALITAT OFERTS**

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 finestra 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 App .

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'*e-administració* per facilitar als contribuents la realització de tràmits a través del web municipal, incrementant cada any el número de tràmits possibles per aquesta via.

## INDICADORS

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

## ADRECES, TELÈFONS I HORARIS

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  
E-mail: [recaptacio@aj-cornella.cat](mailto:recaptacio@aj-cornella.cat)  
Horari: de dilluns a dijous de 09:00 hores a 13:00 hores