

## **CARTA DE SERVICIOS: Servicio de Recaptación del Ayuntamiento de Cornellà**

### **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE RECAPTACIÓN**

El Servicio de Recaptación del Área de economía y Gobernanza del Ayuntamiento de Cornellà, pretende desarrollar su actividad de manera, eficaz, para facilitar el cumplimiento de los deberes tributarios a la ciudadanía con el máximo nivel de calidad y con el objetivo de garantizar los ingresos del Ayuntamiento que posibiliten la prestación de los servicios públicos. Todo ello con transparencia, eficacia, y modernidad, porque 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.

### **NORMATIVA LEGAL APLICABLE**

- Ordenanza general de gestión, Receptación e inspección de los tributos y otros ingresos de derecho público local, del Ayuntamiento de Cornellà de Llobregat.
- Ordenanzas fiscales de cada uno de los tributos municipales, normas reguladoras de precios públicos vigentes.
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- Reglamento general de receptación (RD 939/2005, de 29 de julio).
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Regid local
- Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el cual, se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas locales.

### **SERVICIOS OFRECIDOS**

- Acceder sin discriminación de sexo, religión y opinión en sus 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 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 deuda (estar al corriente del pago, relación de recibo pendientes, etc.)
- Domiciliación bancaria de tributos.
- Aplazamiento y fraccionamiento de pagos de los tributos.
- Recaptación en período voluntario de pago, potenciando el cumplimiento de las obligaciones en este período, y el inicio del procedimiento ejecutivo de todos los tributos y otros ingresos públicos municipales.
- Tramitación de las compensaciones de deuda y créditos recíprocos, bien solicitados 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.

#### **DESTINATARIOS Del SERVICIO**

Contribuyentes de la ciudad de Cornellà de Llobregat.

#### **COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS**

Resolución y respuesta de un 90% de solicitudes, quejas y recursos presentados, en un término máximo de 3 meses.

Facilitar el pago de las tasas municipales y las liquidaciones de impuestos, las cuales se pueden abonar:

- En la ventana 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 App .

Además de las anteriores formas de pago, para el pago de los tributos públicos periódicos se ofrecen 4 posibilidades de pago más, a elección del contribuyente;

- Mediante la 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.
- En 12 veces, desde el mes de enero a diciembre, en meses consecutivos.

Publicación, anuncio y difusión anual (Boletín Oficial de la Provincia, banners, revista Cornellà Informa, reparto de trípticos, inclusión a la web municipal) del calendario del contribuyente con la información más relevante para el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Fomentamos la *e-administració* para facilitar a los contribuyentes la realización de tramites a través de la web municipal, incrementando cada año el numero de tramites posibles por esta vía.

## INDICADORES

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

## DIRECCIONES, TELEFONOS Y HORARIOS

Ayuntamiento de Cornellà de Llobregat  
Departamento de Tesorería - Servicio de Recaptación  
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)  
Horario: de lunes a jueves de 09:00 horas a 13:00 horas