



Gerència

Anunci de la publicació de les noves instruccions del servei de cita prèvia de l'ORGT.

ANUNCI de la publicació de les noves instruccions que regulen el servei de cita prèvia a les oficines i punts d'informació i gestió de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.

En data 28 d'abril de 2022, la Gerència de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, ha dictat la resolució que es reproduïx a continuació:

"Per atendre les funcions que té assignades, l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT) de la Diputació de Barcelona s'estructura en Serveis territorials i Serveis centrals, de conformitat amb el que disposa l'article 39 dels Estatuts d'aquest Organisme (publicats en el BOPB 25 de juny del 2019).

Els Serveis territorials s'organitzen a la vegada en unitats, en oficines i en punts d'informació i gestió. Les unitats poden disposar d'una o més oficines o d'un o més punts d'informació i gestió, d'acord amb les necessitats dimanants de la prestació del servei al conjunt de municipis i altres ens públics que han delegat en la Diputació de Barcelona la gestió i/o recaptació dels seus ingressos de dret públic. En l'actualitat aquest Organisme disposa de 105 oficines i punts d'informació i gestió distribuïts per la demarcació de Barcelona, la finalitat principal dels quals és l'atenció presencial al ciutadà.

Mitjançant el decret num.175 de 22 de febrer del 2019 de la Gerent d'aquest Organisme, s'habilità el nou sistema de cita prèvia per l'atenció presencial en les oficines i en els punts d'informació i gestió de l'ORGT, a través d'aquest decret es fixaven uns tràmits que obligatòriament havien de ser atesos mitjançant cita prèvia i uns altres per als quals no era necessari sol·licitar cita prèvia.

La pandèmia viscuda en els dos darrers anys va fer necessari implantar nous protocols en l'atenció presencial, la cita prèvia es va esdevenir una eina molt utilitzada tant en l'administració pública com en l'àmbit privat. En el cas d'aquest Organisme, en l'exercici 2020, per tal de garantir en tot moment les mesures de seguretat i higiene en l'atenció al contribuent derivades de l'emergència sanitària produïda per la Covid-19, es va reorganitzar l'atenció presencial que es prestava fins aquell moment en les oficines i punt d'informació de l'ORGT. Es van establir unes mesures urgents i es van donar instruccions en l'àmbit de l'atenció presencial essent una de les més importants limitar el nombre de tràmits que es podien realitzar presencialment i sempre amb cita prèvia.



Gerència

D'acord amb la situació epidemiològica actual i amb la finalitat de seguir millorant l'atenció presencial que es presta des de les oficines i punts d'informació i gestió es creu necessari fer un pas més flexibilitzant determinats criteris a l'hora de donar resposta al que ens demanen els contribuents en especial els més vulnerables i que els afecta més la denominada bretxa digital. En aquest sentit, es creu necessari fixar una sèrie de tràmits que s'atendran si els contribuents es personen a les oficines i punts d'informació i gestió sense disposar de cita prèvia. Els tràmits que no requeriran de cita prèvia són els que es detallen a continuació:

TRÀMITS sense CITA PREVIA	DESCRIPCIÓ
Presentació documentació al Registre	Presentació documentació al Registre
Domiciliacions	Permet gestionar el pagament dels tributs mitjançant compte bancari
Document per pagar	Obtenció d'una còpia del document necessari per poder pagar un tribut o una multa
Justificant de pagament	Obtenció del document acreditatiu de pagament
Embargaments	Consultar detall dels embargaments

La cita prèvia per ser atès presencialment a la xarxa d'oficines i punts d'informació i gestió de l'ORGT és exclusiva per a persones físiques no obligades a la tramitació telemàtica. Els professionals de la gestió i les entitats jurídiques que necessiten registrar documentació o efectuar altres tràmits han de fer-ho de manera telemàtica, d'acord amb l'establert a l'article 14 de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre del procediment administratiu comú de les administracions públiques. Només es podrà sol·licitar cita si el tràmit no es troba disponible telemàticament.

El servei de cita prèvia es va establir en l'ORGT en el moment en què va ser possible realitzar la majoria de tràmits des de la Seu electrònica, a qualsevol hora tots els dies de l'any amb la comoditat que això representa ja que el contribuent, que ho desitgi, no s'ha de traslladar a les oficines i punts d'informació i gestió que aquest Organisme disposa en el territori.

A més, el servei de cita prèvia esdevé un instrument estratègic de l'ORGT per atendre de forma eficaç als contribuents, tot i així es creu necessari revisar els seus criteris de funcionament a fi i efecte d'ajustar-los a les necessitats actuals que demanen els contribuents. En aquest sentit, procedeix deixar sense efecte el Decret de 22 de febrer del 2019 abans esmentat i aprovar unes noves instruccions per regular el funcionament del servei de cita prèvia d'acord amb els nous criteris.

En aquest sentit, l'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, aprovada pel ple de la Diputació de Barcelona de 29 de novembre de 2018 i publicada al BOPB en data 14 de febrer de 2019, ha previst a l'article 133 el següent:



Gerència

“Article 133. Realització de consultes i tràmits

1. Estaran obligats a relacionar-se i comunicar-se a través de mitjans electrònics amb l'ORGT els subjectes relacionats a l'apartat segon de l'article 14 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
2. L'ORGT posarà a l'abast dels ciutadans tots els mitjans possibles de forma que per fer qualsevol gestió tributària o de recaptació l'interessat no s'hagi de desplaçar personalment a les oficines sinó que pugui resoldre el seu cas o cercar una primera informació per internet, per correu electrònic o telefònicament.
3. Determinats tràmits i consultes que, de forma presencial, realitzin els ciutadans en les dependències de les oficines territorials, es podran portar a terme mitjançant el sistema de cita prèvia. Per resolució de la Gerència es fixaran quin són els tràmits presencials que obligatòriament s'atendran mitjançant el servei de cita prèvia.

(...)”

D'acord amb el que disposa l'article 18, apartat b) dels Estatuts que regulen l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona (publicats al BOPB el 25 de juny del 2019), en concordança amb el citat article 133 de l'Ordenança general, correspon a la Gerència de l'ORGT determinar els tràmits que es portaran a terme en les oficines i punts d'informació i gestió de l'Organisme mitjançant el sistema de cita prèvia , així com aprovar la instrucció reguladora d'aquest servei.

En virtut de tot això, es proposa a la Gerència de l'Organisme de Gestió Tributària l'adopció de la següent,

RESOLUCIÓ

Primer.- Deixar sense efecte el decret núm. 175 de 22 de febrer del 2019 de la Gerent d'aquest Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, mitjançant el qual s'habilitava el servei de cita prèvia per l'atenció al ciutadà en les oficines de l'ORGT així com les instruccions que regulaven el seu funcionament.

Segon.- Fixar els nous tràmits que obligatòriament s'atendran mitjançant cita prèvia i els tràmits en què no serà necessari sol·licitar cita prèvia en relació a l'atenció presencial que es presta en les oficines i punts d'informació de l'ORGT als contribuents dels ajuntaments i altres ens públics que han delegat funcions de gestió i / o recaptació dels seus ingressos



Gerència

de dret públic a favor de la Diputació de Barcelona. Els tràmits són els que s'indiquen tot seguit:

a) Tràmits que s'atendran presencialment mitjançant cita prèvia

TEMES	TRÀMITS
Impost sobre béns immobles/Cadastre	Sol·licituds beneficis fiscals Presentació documentació cadastral
Impost sobre vehicles de tracció mecànica (IVTM)	Sol·licituds beneficis fiscals Canvi domicili en el permís de circulació Canvi domicili en el permís de conducció Altres sol·licituds
Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU – Plusvàlua)	Sol·licituds de beneficis fiscals Informació Autoliquidacions plusvàlues
Impost sobre construccions, instal·lacions i obres (ICIO)	Sol·licituds de beneficis fiscals Declaració/Autoliquidació inicial a compte Declaració final
Taxes i preus públics	Sol·licituds de beneficis fiscals Autoliquidacions
Fraccionaments i ajornaments	Sol·licituds de fraccionaments i ajornaments
Agència Tributària de Catalunya (ATC)- Registre declaracions	Presentació documentació Registre
Punt Informació Cadastral - Certificat Cadastral	Sol·licituds certificat cadastral
Actualització / correcció dades	Sol·licituds d'actualització i/o correcció de dades Sol·licituds d'altres de notificacions electròniques

b) Tràmits que es podran atendre presencialment sense necessitat de sol·licitar cita prèvia

TRAMITS	DESCRIPCIÓ
Presentació documentació al Registre	Presentació documentació al Registre
Domiciliacions	Permet gestionar el pagament dels tributs mitjançant compte bancari
Document per pagar	Obtenció d'una còpia del document necessari per poder pagar un tribut o una multa
Justificant de pagament	Obtenció del document acreditatiu de pagament
Embargaments	Consultar detall dels embargaments



Gerència

Tercer.- El servei de cita prèvia es podrà sol·licitar per qualsevol del següents canals:

- a) Accedint a la Seu electrònica de l'ORGT, a través de l'adreça orgt.cat/cites, on es mostraran les dates i horaris disponibles en cada una de les oficines i punts d'informació i gestió.
- b) Contactant telefònicament amb el número 932 029 802.
- c) Contactant telefònicament amb els telèfons de les oficines i punts d'informació territorials, informació que es troba disponible en la seu electrònica.

En el moment de concertar la cita, es demanarà al ciutadà número de telèfon mòbil o adreça electrònica a través del qual s'enviarà recordatori de la cita al menys dos dies abans de la data d'atenció. Aquests mitjans es podran utilitzar per a comunicar al ciutadà possibles incidències que es puguin donar en relació a la cita concertada.

Quart.- Aprovar les noves instruccions que regulen el servei de petició de cita prèvia en l'atenció presencial que es realitza a les oficines i punt d'informació i gestió de l'ORGT de la Diputació de Barcelona, i que tot seguit es detallen:

INSTRUCCIONS QUE REGULEN EL SERVEI DE PETICIÓ DE CITA PRÈVIA A LES OFICINES I PUNTS D'INFORMACIÓ I GESTIÓ DE L'ORGANISME DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA

Objecte

Les presents instruccions tenen per objecte determinar les condicions de funcionament i gestió de la cita prèvia a la xarxa d'oficines punts d'informació i gestió que disposa l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.

Finalitat del servei de cita prèvia

Facilitar una atenció al ciutadà de qualitat, garantint la realització del tràmit sol·licitat per l'interessat en la data i hora convinguda eliminant els temps d'espera.



Gerència

Facilitar l'organització i gestió de las diferents oficines i punts d'informació que presten el servi d'atenció al públic, a partir del coneixement previ de la demanda i de la capacitat d'atenció de cada un d'ells en cada moment.

Publicitat del catàleg de tràmits subjectes a cita prèvia

1. En la Seu electrònica de l'ORGT s'informarà sobre la relació de tràmits amb cita prèvia i els diferents mitjans per obtenir-la.
2. En els webs municipals d'aquells ajuntaments que hagin delegat a la Diputació de Barcelona la gestió i/o recaptació dels seus ingressos de dret públic.
3. Qualsevol altre mitjà de difusió que es consideri adient.

Tràmits que es podran atendre sense necessitat de sol·licitar cita prèvia

Existeixen diversos tràmits els quals són de resolució molt ràpida, per la qual cosa incloure'ls al regim de cita prèvia obligatòria no milloraria la qualitat de l'atenció al ciutadà, tot el contrari, ja que els temps d'atenció que requereixen són molt inferiors als previstos mitjançant cita prèvia. Aquests tràmits a banda de poder ser atesos presencialment en les oficines i punts d'informació i gestió sense necessitat de sol·licitar cita prèvia es troben disponibles en la seu electrònica de l'ORGT.

TRÀMIT	DESCRIPCIÓ
Presentació documentació al Registre	Presentació documentació al Registre
Domiciliacions	Permet gestionar el pagament dels tributs mitjançant compte bancari
Document per pagar	Obtenció d'una còpia del document necessari per poder pagar un tribut o una multa
Justificant de pagament	Obtenció del document acreditatiu de pagament
Embargaments	Consultar el detall dels embargaments

Obtenció de cita prèvia

La cita prèvia es podrà concertar utilitzant indistintament qualsevol dels canals habilitats: seu electrònica accessible en l'adreça orgt.cat/cites i per telèfon al Centre



Gerència

d'Informació Tributària. També es podrà concertar cita prèvia mitjançant trucada telefònica directament a les oficines i punts d'informació i gestió.

En el moment de concertar la cita es demanarà al ciutadà número de telèfon mòbil o adreça electrònica a través del qual s'enviarà recordatori de la cita al menys dos dies abans de la data d'atenció. Aquests mitjans es podran utilitzar per a comunicar al ciutadà possibles incidències que es puguin donar en relació a la cita concertada.

Per a sol·licitar una cita prèvia l'interessat haurà d'aportar a més del telèfon mòbil o l'adreça electrònica, el número d'identificació fiscal, el nom i cognoms, el tràmit que desitja realitzar i el municipi o ens públic. Abans de sol·licitar les dades el web informarà sobre el tractament que es farà de les dades personals i els seus drets.

Quan es sol·licita una cita prèvia des del web, l'aplicatiu informàtic verificarà com a pas previ que efectivament existeix delegació de funcions de l'ajuntament o ens públic que correspongui a favor de la Diputació de Barcelona, en el cas de no existir delegació el sistema informarà d'aquesta circumstància a fi i efecte que l'interessat no agafi la cita i es posi en contacte amb el seu ajuntament.

Una vegada sol·licitada la cita, el sistema lliurarà un justificant de la mateixa, preferentment per SMS, incloent a les dades de la cita (data, hora i oficina/punt d'informació) i la referència de la documentació necessària per realitzar el tràmit sol·licitat.

En el moment de sol·licitar la cita des de la Seu electrònica els interessats escolliran l'oficina o punt d'informació en què vol ser atès, de manera que podrà seleccionar les cites disponibles. El sistema proposarà en primer lloc l'oficina que gestiona el client sobre el que vol fer la cita prèvia, a continuació les oficines grans de la mateixa unitat i per últim el Centre d'Informació Tributària (CIT) . Es concertarà una cita per a cada un dels tràmits o gestions que el ciutadà declari la intenció de realitzar.

Tràmits que requeriran cita prèvia obligatòria

Per resolució de la Gerent es fixaran els tràmits que requeriran cita prèvia obligatòria, i s'establiran aquells tràmits que podran ser atesos sense necessitat de cita prèvia. L'esmentada resolució caldrà donar l'oportuna publicitat en la Seu electrònica i en portal de Transparència de l'Organisme de Gestió Tributària.

Els tràmits que s'atendran presencialment mitjançant cita prèvia són els següents:

TEMES	TRÀMITS
Impost sobre béns immobles (IBI / Cadastre)	Sol·licituds de beneficis fiscals Presentació documentació cadastral



Gerència

Impost sobre els vehicles de tracció mecànica (IVTM)	Sol·licituds de beneficis fiscals Canvis domicili en el permís de circulació Canvis domicili en el permís de conducció Altres sol·licituds
Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU – Plusvàlua)	Sol·licituds de beneficis fiscals Informació Autoliquidacions plusvàlues
Impost sobre construccions, instal·lacions i obres (ICIO)	Sol·licituds de beneficis fiscals Declaració / Autoliquidació inicial a compte Declaració final
Taxes i Preus públics	Sol·licituds de beneficis fiscals Autoliquidació
Fraccionament i Ajornaments	Sol·licituds fraccionaments i ajornaments
Agència Tributària de Catalunya (ATC-Registre declaracions)	Presentació documentació Registre
PIC Certificat Cadastral	Sol·licituds certificats cadastrals
Actualització / correcció dades	Sol·licituds d'actualització i/o correcció de dades Sol·licituds d'altres de notificacions electròniques

Unitat coordinadora del servei de cita prèvia

La Direcció de Serveis d'Organització i Inspecció de Serveis (SOIS), portarà a terme la coordinació del sistema de cita prèvia, exercint les següents funcions:

- a) Supervisar les actuacions de les oficines territorials en relació al funcionament de la cita prèvia.
- b) Incorporar nous tràmits susceptibles de ser atesos mitjançant el sistema de cita prèvia.
- c) Donar d'alta als usuaris de les oficines que realitzarà atenció presencial, en l'aplicació informàtica de cita prèvia .
- d) Requerir a les unitats de les que depenen les oficines territorials accions precises que garanteixin el compliment de les condicions de servei fixades en aquesta Instrucció.
- e) Elaborar, amb la col·laboració de les unitats territorials, els informes necessaris per a l'avaluació del funcionament del sistema de cita prèvia.
- f) Mantenir permanentment actualitzada la informació publicada en el web i en la Seu electrònica de l'ORGT sobre el servei de cita prèvia.

Unitats gestores de cita prèvia

Les unitats gestores de cita prèvia són les oficines i punts d'informació i gestió en què s'estructura l'ORGT.



Gerència

Cada una de les oficines gestores de la cita prèvia exercirà les següents funcions:

- a) Confeccionar i administrar el calendari de cita prèvia garantint la planificació de cinc setmanes, així com la gestió de tots els temes als que dona servei l'oficina. En funció dels recursos de l'oficina, programar el màxim de taules destinades a la cita prèvia al llarg de tot l'horari d'atenció al públic.
- b) Posar a disposició del servei de cita prèvia els recursos personals necessaris per a que l'atenció de les cites pugui realitzar-se en les millors de les condicions.
- c) Reflectir en l'aplicació informàtica l'assistència o no dels ciutadans citats i marcar l'inici i final de l'atenció presencial, així com qualsevol altre paràmetre requerit.
- d) Informar a l'aplicatiu informàtic WTP l'atenció al públic sense cita prèvia mitjançant la "i" que és l'opció destinada a aquest efecte. És important disposar de la major informació possible en relació a l'atenció presencial a les oficines, per tal d'anar incorporant les mesures necessàries per millorar la qualitat del servei al ciutadà.
- e) Els funcionaris que facin atenció al públic informaran als contribuents dels tràmits que estan disponibles a la seu electrònica així com de la comoditat i facilitat que ofereix aquest sistema amb la intenció de redirigir, en la mesura del possible, cap a la seu electrònica el públic que actualment fa els tràmits de forma presencial.
- f) Comunicar a la Direcció del SOIS qualsevol incidència rellevant en la gestió del servei.

Els Caps d'Unitat, sempre que ho considerin convenient elaboraran un informe en el que valoraran el funcionament de la cita prèvia amb indicació de les millores del servei que es considerin necessàries.

Atenció de les cites

En una mateixa oficina podran coincidir en un mateix moment ciutadans que disposin de cita prèvia amb altres que no la disposin tot i que fos necessària. Tindrà preferència l'atenció a les persones que disposin de cita prèvia, i s'atendrà a les que no la disposin sempre i quan existeixi disponibilitat per fer-ho.

Els professionals de la gestió, les empreses i les entitats només poden demanar cita prèvia en cas que el tràmit o la informació no estigui disponible al web de l'ORGT.

El sistema d'atenció a les oficines ha de garantir que cada ciutadà sigui atès estrictament a l'hora en que hagi sigut citat.

En les oficines en què es disposa de gestor de cues, en el cas que el ciutadà arribi amb antelació no hi ha límit de temps i sempre li donarà el tiquet amb la hora de la seva cita, amb indicació també de l'hora en què ha tret el tiquet. Si el ciutadà arriba tard, hi ha un límit de deu minuts, passat aquest temps perd la cita.



Gerència

Oficines territorials on s'atendrà mitjançant cita prèvia

En general qualssevol ciutadà podrà ser atès a qualsevol oficina territorial que disposa l'ORGT en la demarcació de Barcelona.

Aplicatiu informàtic que gestiona la cita prèvia

Les opcions de l'aplicatiu informàtic del WTP que gestionen la cita prèvia són la U34-Cita prèvia i la U35-Cita prèvia gestió diària.

- L'opció U34 permet gestionar el calendari de cita prèvia amb la programació d'un màxim de 9 taules i fins a un màxim de 5 setmanes. Cada taula es pot programar de manera independent pel que fa a horari i els temes que gestiona.

Un cop programades totes les taules, el cap d'oficina o cap d'unitat haurà de validar el calendari i publicar-ho.

- L'opció U35 permet la gestió diària de la cita prèvia pel que fa a l'atenció als contribuents, de tal manera que seleccionant la taula es llisten les cites del dia.

En el detall de cada cita s'ha d'informar l'hora d'inici i final. També pels casos en què sigui necessari existeix la possibilitat de reclassificar el tema / tràmit pel qual el ciutadà ha agafat la cita.

- Al botó de la "i" que es disposa a diferents opcions del WTP els funcionaris que atenguin al públic informaran dels tràmits efectuats sense cita prèvia.

Pel que fa a l'explotació de les dades de la cita prèvia es disposa del treball xU34est i xU34osc que permeten realitzar estadístiques sobre el nombre de cites per oficines, per temes i tràmits, el temps utilitzat per tràmit i la distribució de les cites en franges horàries entre altres dades.

Per facilitar la gestió de les cites es disposa de gestor de cues en determinades oficines, en aquests casos, mitjançant un treball cíclic diari s'envien les dades de les cites de l'opció U34 del WTP al dispensador de cues.

Cinquè.- Fer pública aquesta resolució a la Seu electrònica i al portal de la Transparència de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona."

Barcelona, 28 d'abril de 2022

La Gerent. Maria Cristina Casablanca Juez



Metadades del document

Núm. expedient	ORGT/2022/0010398
Tipus documental	Anunci
Títol	Anunci de la publicació noves instruccions servei cita prèvia oficines i punts d'informació i gestió ORGT de la Diputació de Barcelona.
Codi classificació	A0503 - Instruccions i normatives internes

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Maria Cristina Casablanca Juez (SIG)	Gerent/a Ens SP	Signa	29/04/2022 12:32