



Anunci de la publicació de la regulació del servei de cita prèvia de l'ORGT

ANUNCI de la publicació de la regulació del 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 22 de desembre de 2025, 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 3.3 dels Estatuts d'aquest Organisme (publicats al BOPB de 22 de febrer del 2023).

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 derivades 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. Una de les finalitats principals de les oficines i punts d'informació és l'atenció presencial a la ciutadania.

L'ORGT ha regulat la cita prèvia amb anterioritat mitjançant el Decret num.175 de 22 de febrer del 2019 i el Decret 523, de 28 d'abril de 2022, que va substituir l'anterior. La regulació de la cita prèvia vigent porta causa del decret de 28 d'abril de 2022 que va flexibilitzar els protocols establerts durant la pandèmia i va delimitar els tràmits que no requerien cita prèvia.

Les recents modificacions legislatives i la voluntat de l'ORGT de continuar amb la línia de flexibilització de la cita prèvia per poder donar un servei de qualitat, accessible a tota la ciutadania, fan convenient una nova regulació i actualització dels tràmits respecte dels quals es recomana cita prèvia, prescindint de la denominació de cita prèvia obligatòria.

La cita prèvia, tot i no configurar-se com un requisit obligatori per accedir a l'atenció presencial, continua essent un instrument essencial per garantir una adequada organització de l'activitat administrativa i per oferir un servei públic de qualitat a la ciutadania.

Aquest sistema permet a l'Administració planificar els recursos humans i materials, evitar acumulacions innecessàries de persones a les oficines i reduir els temps d'espera, alhora que facilita una tramitació més àgil i eficient dels procediments.

Pel que fa a la ciutadania, els beneficis de l'ús de la cita prèvia són igualment evidents, ja que permet evitar esperes innecessàries, assegurar una atenció personalitzada i afavorir que el tràmit es pugui resoldre de manera més ràpida i satisfactòria.

En aquest sentit, es recomana que per a la presentació dels següents tràmits es sol·liciti cita prèvia, atès que tots ells presenten característiques tècniques o un nivell de complexitat que fan necessària una preparació prèvia de l'atenció per tal de garantir un millor servei.



Servei de Transparència i relacions amb el contribuent

Al respecte, es detallen a continuació els tràmits per als quals es recomana la cita prèvia per a millorar els serveis d'atenció presencial :

- Sol·licituds de beneficis fiscals i reduccions.
- Presentació de documentació cadastral.
- Canvi de domicili en el permís de circulació i conducció.
- Assistència a l'autoliquidació de l'Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU-Plusvàlua), taxes i preus públics, quan s'hagi delegat la gestió en l'ORGT.
- Assistència en la declaració/autoliquidació inicial a compte i la declaració final de l'Impost sobre construccions, instal·lacions i obres (ICIO), quan s'hagi delegat la gestió en l'ORGT.
- Sol·licituds de fraccionaments i ajornaments.
- Presentació de documentació en el Registre de l'Agència Tributària de Catalunya (ATC).
- Sol·licituds de certificat cadastral.
- Cancel·lació d'embaraments de bens immobles i vehicles.

El sistema de cita prèvia de l'ORGT permet demanar via telemàtica, telefònica o presencial cita prèvia per a la totalitat dels tràmits amb el qual s'aconsegueix evitar cues d'espera per a les persones interessades. No obstant això, hi ha determinats tràmits que per les seves característiques s'atenen habitualment sense necessitat de cita prèvia com són els següents:

TRAMITS	DESCRIPCIÓ
Presentació documentació al Registre	Presentació documentació al Registre de documentació ja confeccionada
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
Embaraments	Consultar detall dels embaraments

La cita prèvia per a 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.



Servei de Transparència i relacions amb el contribuent

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 la ciutadania, quan així ho decideixi, no s'ha de traslladar a les oficines i punts d'informació i gestió que aquest Organisme disposa en el territori.

La cita prèvia prestada per l'ORGT es configura com un servei presencial i individualitzat per persones físiques, per la qual cosa en cas que el tràmit a realitzar sigui de persones interessades diferents es recomana demanar cita prèvia per a cada un de les persones.

El servei de cita prèvia esdevé, doncs, un instrument estratègic de l'ORGT per atendre de forma eficaç a la ciutadania. 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 les persones usuàries, una vegada superades les limitacions de la situació epidemiològica i a la regulació normativa actual, en especial la Llei 26/2010, de 3 d'agost, que regula el règim jurídic i el procediment de les administracions públiques a Catalunya.

En aquest sentit, escau deixar sense efecte el Decret de la Gerència de l'ORGT, núm. 523, de 28 d'abril del 2022 abans esmentat i aprovar una nova regulació del funcionament del servei de cita prèvia, sense perjudici del seu desenvolupament amb les instruccions internes que es puguin emetre

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 de 22 de març de 2023), correspon a la Gerència aprovar la present proposta

En virtut de tot això es proposa l'adopció de la següent

RESOLUCIÓ

Primer.- Deixar sense efecte el decret núm. 523 de 28 d'abril del 2022 de la Gerent d'aquest Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, mitjançant el qual s'aprovaven les instruccions que regulen el servei de cita prèvia a les oficines i punts d'informació i gestió de l'Organisme de Gestió Tributària.

Segon.- Determinar que els tràmits respecte dels quals l'ORGT recomana sol·licitar cita prèvia per a millorar els serveis d'atenció presencial son els següents:

- Sol·licituds de beneficis fiscals i reduccions.
- Presentació de documentació cadastral.
- Canvi de domicili en el permís de circulació i conducció.
- Assistència a l'autoliquidació de l'Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU-Plusvàlua), taxes i preus públics, quan s'hagi delegat la gestió en l'ORGT.
- Assistència en la declaració/autoliquidació inicial a compte i la declaració final de l'Impost sobre construccions, instal·lacions i obres (ICIO), quan s'hagi delegat la gestió en l'ORGT.



Servei de Transparència i relacions amb el contribuent

- Sol·licituds de fraccionaments i ajornaments.
- Presentació de documentació en el Registre de l'Agència Tributària de Catalunya (ATC).
- Sol·licituds de certificat cadastral.
- Cancel·lació d'embargaments de bens immobles i vehicles.

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

- Accedint a la Seu electrònica de l'ORGT, a través de l'adreça orgt.cat/cites, sense necessitat d'identificació digital, on es mostraran les dates i horaris disponibles en cada una de les oficines i punts d'informació i gestió.
- Contactant telefònicament amb el número 932 029 802.
- Contactant telefònicament amb els telèfons de les oficines i punts d'informació territorials, informació que es troba disponible en la seu electrònica.
- De forma presencial a la xarxa d'oficines de l'ORGT (<https://orgt.diba.cat/LORGT/DadesContacte/DadesContacte>)

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

Per concloure el tràmit de cita prèvia es sol·licitarà el número d'identificació fiscal de la persona interessada, 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.

El tractament de les dades personals es durà a terme d'acord amb el Reglament (UE) 2016/679 i la Llei orgànica 3/2018

El sistema permet també l'anul·lació de la cita prèvia.

Quart.- Per a l'atenció de les cites s'aplicarà el següent:

En general qualsevol persona interessada podrà ser atesa a qualsevol oficina territorial que disposi l'ORGT en la província de Barcelona.

En una mateixa oficina podran coincidir en un mateix moment ciutadans que disposin de cita prèvia amb altres que no la disposin. 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 persona destinatària del servei sigui atesa estrictament a l'hora en que hagi estat citada.



Servei de Transparència i relacions amb el contribuent

En les oficines en què es disposa de gestor de cues, en el cas que la persona interessada arribi amb antelació, no hi ha límit de temps i sempre se li facilitarà el tiquet amb l'hora de la seva cita, amb indicació també de l'hora en què ha obtingut el tiquet. Si la persona interessada arriba tard, hi ha un límit de deu minuts; transcorregut aquest termini, perd la cita.

Per una millor gestió del temps es recomana demanar una cita prèvia per cada tràmit o persona interessada que ho hagi de realitzar, atès el caràcter personalitzat i individualitzat de la cita prèvia.

Cinquè.- Publicar la present resolució en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona, a la Seu electrònica de l'ORGT i al Portal de transparència de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona."

Barcelona, 30 de desembre de 2025

La Gerent,

Cristina Casablanca Juez

Metadades del document

Núm. expedient	ORGT/2025/0054369
Tipus documental	Anunci de Publicacions Oficials
Títol	Anunci de la regulació del servei de cita prèvia a les oficines de l'ORGT
Codi classificació	1287 - Polítiques, plans i directrius

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Maria Cristina Casablanca Juez(SIG)	Gerent/a Ens	Signa	30/12/2025, 10:15