



CARTA DE SERVICIOS

CIUDADANÍA



ÍNDICE

PRESENTACIÓN
DEL SERVICIO

pág. **3**

VINCULACIÓN A
LA AGENDA 2030 Y
LOS ODS

pág. **5**

SERVICIOS
PRESTADOS

- 1_ Atención presencial.
- 2_ Atención telefónica.
- 3_ Atención telemática.
- 4_ Añadimos valor a los servicios que prestamos a la ciudadanía.

pág. **6**

TRANSPARENCIA

pág. **10**

PARTICIPACIÓN
EN LA MEJORA DEL
SERVICIO

pág. **11**

COLABORA EN
LA MEJORA DE LA
PRESTACIÓN DEL
SERVICIO

pág. **12**

MEDIDAS QUE
ASEGUREN LA
IGUALDAD DE
GÉNERO, LA
ACCESIBILIDAD Y
LA DIVERSIDAD

pág. **13**

COMPROMISOS
DE CALIDAD E
INDICADORES

pág. **14**

DERECHOS DE
LAS PERSONAS
Y ENTIDADES
USUARIAS

pág. **15**

QUEJAS Y
RECLAMACIONES.
INICIATIVAS Y
SUGERENCIAS

pág. **17**

NORMATIVA
REGULADORA

pág. **18**

INFORMACIÓN
Y CONTACTO

pág. **20**

PRESENTACIÓN DEL SERVICIO

Propósito

El Organismo Autónomo de Recaudación (en adelante, OAR) es una entidad pública dependiente de la Diputación de Badajoz, de carácter administrativo sin ánimo de lucro, cuyo **PROPÓSITO** es garantizar el sostenimiento y financiación de los servicios públicos de la provincia de Badajoz a través de una justa y eficaz recaudación de los recursos de los Ayuntamientos y otras Administraciones públicas por un grupo de profesionales altamente cualificados.

Misión

Por ello, su **MISIÓN** está centrada en prestar un servicio de gestión, recaudación e inspección de los tributos y otros ingresos de las Entidades delegantes y facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias a la ciudadanía.

La prestación de los servicios que el OAR ofrece a sus 204 Entidades delegantes -*Ayuntamientos, Mancomunidades de municipios, Comunidades de regantes, Asamblea de Extremadura, Junta de Extremadura, Consorcio de gestión medioambiental PROMEDIO, Universidad de Extremadura y Diputación de Badajoz*- mediante la contraprestación de una Tasa por prestación de servicios, se materializa a través de la regulación de un Convenio de delegación de las competencias de los tributos y restantes ingresos y/o encomiendas de gestión efectuadas a la Diputación de Badajoz, a través del OAR, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo.

Las funciones de gestión, liquidación, recaudación e inspección de los distintos tributos y restantes ingresos que el OAR ejerce, exige a los Ayuntamientos y otras Entidades delegantes realizar un proceso de delegación y/o encomienda de gestión de estas competencias a través de la adopción de un Acuerdo plenario que pondrán a disposición del Organismo a fin de su aprobación por el Consejo Rector del OAR y su ratificación por el Pleno de la Diputación de Badajoz.

El OAR trabaja con vocación de servicio público para la ciudadanía y Entidades delegantes optimizando los recursos mediante la aplicación de economías de escala que garanticen la eficiencia y la eficacia, brindando a los contribuyentes facilidades de pago para hacer frente a las obligaciones tributarias de la forma más sencilla posible.

A través de la gestión que realiza el OAR, que sigue como guía de referencia el Modelo EFQM de Excelencia, Innovación y Sostenibilidad, se establece una cultura de mejora continua en la identificación y consideración de las necesidades y expectativas de la ciudadanía y de las Entidades delegantes, lo cual, junto al apoyo y asistencia técnica, jurídica y económica

que se les brinda a éstas, es reflejo del compromiso que el Organismo mantiene en la prestación de un servicio integral y transparente, con el que ofrecemos un entorno de oportunidades y de prestación de servicios públicos de calidad para la ciudadanía.

Si bien, para alcanzar la calidad en la prestación de los servicios de gestión tributaria y recaudatoria, el OAR potencia el establecimiento de numerosas alianzas que mantiene a través de Convenios de colaboración con sus aliados, tales como: Dirección General del Catastro, Jefatura Provincial de Tráfico, Agencia Estatal de Administración Tributaria, Federación Española de Municipios y Provincias, etc., con el fin de lograr beneficios mutuos que añadan valor a las Entidades delegantes como grupo de interés clave, mediante el apoyo mutuo en experiencias, recursos e intercambio de información.

Visión

La **VISIÓN** del OAR es la de ser una Administración digital, proactiva y excelente. Ser un referente a nivel nacional en la gestión de ingresos de derecho público, mediante la incorporación de la digitalización a sus actuaciones y la anticipación a las necesidades de los grupos de interés, contribuyendo al desarrollo económico, social y sostenible de la provincia de Badajoz.

La transformación digital y la administración electrónica son grandes retos para el OAR, los cuales exigirán una adaptación organizativa y funcional, a través de la simplificación y automatización de los procedimientos y el fomento del intercambio de información con otras Administraciones con la finalidad de reducir lo máximo posible la gestión de trámites que deben realizar los ciudadanos y ciudadanas.

Valores

El OAR pretende desarrollar unos servicios públicos de calidad, digitales, eficientes, proactivos y personalizados, que satisfagan a la ciudadanía y a las Entidades con las que trabaja, en coherencia con los siguientes **VALORES** que lo definen:

/// *Transparencia*

en el intercambio de información sobre las actuaciones y resultados.

/// *Innovación*

en el diseño, prestación y mejora de los servicios.

/// *Participación*

de los grupos de interés en la mejora del Organismo.

/// *Empatía*

entendiendo y valorando a todas las personas usuarias por igual.

/// *Flexibilidad*

a través de una adaptación rápida a los cambios y entorno normativo, económico y social.

La transformación digital y la administración electrónica son grandes retos para el OAR



VINCULACIÓN A LA AGENDA 2030 Y LOS ODS

La gestión responsable, comprometida y transparente del OAR en la prestación de los servicios a los/as ciudadanos/as contribuye a la consecución del siguiente Objetivo de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030:



/// Meta 16.6:

Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

/// Meta 16.7:

Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.

/// Meta 16.10:

Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.



/// Meta 17.16:

Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente los países en desarrollo.

/// Meta 17.17:

Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

SERVICIOS PRESTADOS

El OAR realiza la prestación de servicios a través de diferentes canales:

- /// Atención presencial.
- /// Atención telefónica.
- /// Atención telemática.

01

ATENCIÓN PRESENCIAL

La red de Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC) ofrece a la persona usuaria una atención personalizada de lunes a viernes de 9.00 a 14.00 horas y todos los jueves de octubre a abril de 17.00 a 19.00 horas.

Cita previa

Dispone de **servicio de cita previa** para mejorar la atención y la prestación de servicios. Gracias a este servicio se reduce drásticamente el tiempo de espera y se aumenta la calidad asistencial del OAR.

- /// Solicitud de cita previa por internet: (<https://oar.dip-badajoz.es/paginas/consigue-tu-cita-previa>)
- /// Solicitud de cita previa por teléfono: 900 21 07 21

Servicios ofrecidos presencialmente en oficina

Las OAIC prestan los siguientes servicios ofrecidos de manera presencial:

- /// Asistencia en la recepción y registro de documentación: recursos, reclamaciones y solicitudes.
- /// Asesoramiento relativo a autoliquidaciones, declaraciones tributarias, normativa tributaria y estado de tramitación de expedientes.
- /// Recepción y tramitación de domiciliaciones bancarias.
- /// Información, orientación y asistencia en la tramitación de los expedientes de devolución de ingresos indebidos, beneficios fiscales, inspección tributaria y expedientes ejecutivos.
- /// Solicitud y tramitación de Planes Especiales de Pago: fraccionamientos y aplazamientos, Planific@, Plan 2 y Plan 4.
- /// Emisión de certificados.
- /// Asistencia en la tramitación de las multas de tráfico de ámbito municipal, sanciones por infracciones a la Ordenanza Municipal de Seguridad y Convivencia Ciudadana en el espacio público y sanciones por infracciones a la Ordenanza Municipal de Policía Urbana de Badajoz.

- /// Tramitación de cambio de domicilio ante la Jefatura Provincial de Tráfico con efectos sobre el permiso de circulación de vehículos.
- /// Servicio de acreditación de identidad y tramitación de certificación digital de la FNMT y Cl@ve Permanente.
- /// Entrega de cartas de pago de tributos y sanciones para su posterior abono.
- /// Prestación del Servicio de Puntos de Información Catastral a través de la red de Oficinas del OAR.
- /// Información, asistencia y orientación en las obligaciones tributarias relativas a los ingresos de derecho público de nuestra Comunidad entre ellos los derivados de las viviendas de promoción pública, asesoramiento sobre la gestión de fraccionamientos en viviendas sociales.
- /// Asistencia en la cumplimentación de los modelos de declaraciones y solicitudes de gestión catastral.

02

ATENCIÓN TELEFÓNICA

El centro de atención telefónica (CAT) proporciona a la ciudadanía información inmediata, evitando así desplazamientos innecesarios.

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas marcando nuestro **teléfono 924 21 07 00** el personal del CAT:

Servicios
ofrecidos
telefónicamente

- /// Orienta y proporciona la información general sobre tributos, calendarios de cobro, procedimientos, trámites, requisitos y documentación necesaria para las actuaciones que se proponga realizar. Si no es posible la tramitación mediante este canal de atención, el CAT recomienda el uso de medios electrónicos y posterior tramitación a través de la oficina virtual o en caso de no existir la posibilidad de realizar el trámite por la vía telemática la solicitud de cita previa en la oficina más cercana a la residencia del contribuyente.
- /// Tiene potestad para tramitar y resolver, una vez acreditada la identidad de la persona usuaria, los siguientes procedimientos:
 - Información particular sobre deudas y estado de tramitación de expedientes.
 - Emisión de recibos y cartas de pago.
 - Pago de expedientes en ejecutiva.
 - Alta y modificación de domiciliaciones.
 - Emisión de Certificados de estar al corriente de pago de las obligaciones tributarias.

03

ATENCIÓN TELEMÁTICA

Además de información general sobre los servicios que ofrece el OAR a través de atención presencial, puede obtener sin necesidad de desplazarse a nuestras oficinas información personalizada o realizar gestiones a través de la **página web** (<https://oar.dip-badajoz.es/>) accediendo **mediante acceso libre o con autenticación** mediante Certificado Digital, DNI electrónico o CI@ve. El OAR pone a disposición de la ciudadanía el acceso electrónico al siguiente listado de trámites y gestiones administrativas:

Servicios
ofrecidos
telemáticamente

/// TRÁMITES Y SERVICIOS DE ACCESO LIBRE QUE PUEDE REALIZAR SIN NECESIDAD DE IDENTIFICACIÓN:

- Solicitar y gestionar cita previa para ser atendido en nuestras oficinas.
- Conocer los distintos planes especiales de pago: Plan 2, Plan 4, Planific@ y Fraccion@ que ponemos a su disposición.
- Informarse de las diferentes formas de pago que tiene disponibles.
- Pago de recibos mediante tarjeta de crédito o débito, en línea o a través de pasarela propia de pago seguro.
- Consulta sobre detalle de recibo domiciliado, mediante el código facilitado en el adeudo SEPA de la entidad bancaria.
- Acceder a modelos de formularios para realizar distintas solicitudes y posteriormente presentarlas a través de Registro.
- Mediante código localizador acceder al expediente de multas de tráfico para la consulta del estado de tramitación, identificar a la persona conductora infractora u obtener el correspondiente documento de pago de la sanción.
- Calculadora de embargos de sueldos y salarios.
- Herramienta para calcular las cuotas a pagar para distintos impuestos y tasas.
- Servicio de Alertas de información de carácter general.
- Información tributaria de carácter general de subastas y adjudicaciones activas en el portal BOE (<https://subastas.boe.es/>).
- Acceso a la información publicada en las redes sociales del OAR.

/// TRÁMITES Y SERVICIOS QUE REQUIEREN AUTENTICACIÓN (*): (necesaria identificación a través de Certificado Digital, DNI electrónico o CI@ve).

- Consulta y actualización de datos personales.
- Consulta de deudas y obtención de recibos para su posterior pago.
- Domiciliación de recibos.
- Pago telemático de recibos.
- Obtención de certificaciones
- Solicitud en línea de Plan de Pago Personalizado Planific@.
- Autogestión de Plan de Pago Fraccion@, pudiendo simular y solicitar un Aplazamiento o Fraccionamiento.
- Autoliquidación de Tasas.



- ▶ A través del Registro Telemático de la Diputación de Badajoz, se puede realizar la presentación telemática de escritos, solicitudes y comunicaciones relacionadas con los procedimientos y actuaciones que se detallan en el [Catálogo de Procedimientos](https://sede.dip-badajoz.es/portal/contenedor.do?det_cod=127&ent_id=3&idioma=) (https://sede.dip-badajoz.es/portal/contenedor.do?det_cod=127&ent_id=3&idioma=)

04

AÑADIMOS VALOR A LOS SERVICIOS QUE PRESTAMOS A LA CIUDADANÍA

El OAR garantiza una prestación del servicio integral, ofreciendo a la ciudadanía trámites convenidos con otras Administraciones públicas que añaden valor a los servicios propios:

▶ DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO

Permite la tramitación de los expedientes de alteraciones físicas y jurídicas a través de nuestra amplia red de OAIC, asesorando durante todo el procedimiento sin necesidad de desplazamientos a la Gerencia del Catastro e incorporando los cambios censales que se originen.

▶ FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE

Facilitamos el acceso de la ciudadanía a los medios electrónicos mediante la acreditación de la identidad y validación de los accesos y medios de identificación en sus relaciones con otras administraciones públicas además de nuestro Organismo.

▶ DIRECCIÓN GENERAL DE TRÁFICO Y FEMP

Proporcionamos la posibilidad del cambio de domicilio del permiso de circulación en cualquiera de nuestras OAIC, así como en los ayuntamientos con la comunicación del cambio de empadronamiento mejorando la correcta práctica de futuras notificaciones.



Puede obtener sin necesidad de desplazarse a nuestras oficinas información personalizada o realizar gestiones a través de la página web

TRANSPARENCIA

El OAR fomenta una cultura de transparencia en la prestación de un servicio público socialmente responsable y comprometido mediante el intercambio de información. Por ello, de forma constante, el OAR mantiene un clima de cooperación y refuerza la confianza con la ciudadanía a través de la publicación en la página web y Redes Sociales de las actuaciones y resultados obtenidos.

Para dar cumplimiento a las obligaciones de publicidad según Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, el OAR fomenta la transparencia de la actividad pública y expone y somete al análisis de sus grupos de interés la información relativa a su gestión:

- /// Estrategia y Planes Anuales de Objetivos.
- /// Memorias Anuales: De Gestión y de Responsabilidad Social Corporativa.
- /// Indicadores de satisfacción y rendimiento de la actividad del OAR.
- /// Indicadores de transparencia.
- /// Estructura organizativa y relación de puestos de trabajo.
- /// Carta de Servicios dirigidas a la Ciudadanía y Entidades delegantes.
- /// Actas de las sesiones celebradas por el Consejo Rector.
- /// Información presupuestaria: Presupuestos consolidados e información periódica sobre su estado de ejecución.
- /// Normativa propia del OAR y reguladora del servicio prestado.
- /// Delegaciones de competencias por municipio.
- /// Contratación administrativa.

PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DEL SERVICIO

El OAR da voz a sus ciudadanos y ciudadanas mediante la realización periódica de **encuestas de satisfacción** sobre los servicios prestados por el Organismo, recabando así su percepción y expectativas, las cuales sirven para detectar áreas de mejora y adoptar las acciones correctoras que procedan.

Al OAR le importa conocer la opinión de las personas usuarias de sus servicios, por ello, también les ofrece la posibilidad de comunicar cualquier **queja, sugerencia de mejora y/o felicitación** para el mejor funcionamiento del OAR, bien de forma telemática, mediante formulario online, (<https://oar.dip-badajoz.es/formulario-ciudadanos/>) o bien por correo postal.

El Organismo cuenta con mecanismos de participación y representación que garantizan el derecho de la ciudadanía a involucrarse en la gestión de los asuntos público locales; mediante la participación en la **Mesa Ciudadana**. Dentro del marco de colaboración del OAR con las Asociaciones de Consumidores abierto a las necesidades de la ciudadanía, se aportan beneficios en la mejora de la calidad de los servicios, así como la participación de aquéllas en la implementación de los nuevos servicios que puedan prestarse a la ciudadanía según sus necesidades.

También, desde el **Foro de Participación ciudadana** conocemos las expectativas y necesidades de nuestros contribuyentes, de cara a mejorar nuestros procesos y servicios así como opinar sobre la posible implementación de servicios nuevos.



Al OAR le importa conocer la opinión de las personas usuarias de cara a mejorar sus procesos y servicios así como opinar sobre la posible implementación de servicios nuevos

COLABORA EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- /// No esperes a ponerte en contacto con nosotros el día que venzan los plazos, la concentración de la demanda dificulta la prestación de un buen servicio.
- /// Comunica cuanto antes los cambios en tu situación personal o tributaria.
- /// Domicilia tus pagos, evitarás recargos.
- /// Haz uso de los trámites que ponemos a tu disposición en nuestra página web y oficina virtual; desde la comodidad de tu casa, evitarás desplazamientos y reducirás la demanda de otros canales de atención.

CUANDO NECESITES ACUDIR A LA OFICINA:

- /// Solicita tu **Cita Previa** a través de Internet, evitaras esperas innecesarias al teléfono (<https://oar.dip-badajoz.es/paginas/consigue-tu-cita-previa>), descarga la aplicación en tu móvil: te resultará muy sencillo.
- /// Acude puntual a tu Cita en la oficina.

SI QUIERES LLAMARNOS POR TELÉFONO:

- /// No utilices las horas punta para contactar con nosotros, si nuestra línea se satura no podremos atenderte.
- /// Ten a mano siempre tus documentos identificativos (DNI, NIE, NIF), papel y bolígrafo, si necesitas tomar notas.

Solicita tu Cita Previa a través de Internet, evitaras esperas innecesarias cuando necesites acudir a la oficina



MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, LA ACCESIBILIDAD Y LA DIVERSIDAD

IGUALDAD

El OAR, en estricto cumplimiento de la normativa que regula la igualdad de género, tanto lo previsto en el artículo 14 de la Constitución, como en la diversa normativa europea; en la de índole nacional, Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres; en la de ámbito comunitario, Ley 8/2011, de 23 de marzo, de igualdad entre hombres y mujeres y contra la violencia de género en Extremadura y, de forma más directa, de los objetivos previstos en el Plan de Igualdad de la Diputación de Badajoz, presta a la ciudadanía una atención integral con criterios objetivos garantizando a todos los ciudadanos y ciudadanas un trato igualitario en todo momento.

ACCESIBILIDAD

Las instalaciones del OAR, tanto de los Servicios Centrales como de las diferentes OAIC, son de fácil accesibilidad, perfectamente identificables, con una imagen institucional clara y están adaptadas a las personas con discapacidad al no presentar barreras arquitectónicas.

Además nuestros puestos de atención presencial disponen de tecnología adaptada a usuarios con discapacidad auditiva mediante lazo de inducción habilitado que permite recibir un sonido limpio, nítido y adecuado así como aislado del ruido ambiente.

Por otro lado, tanto la página web como comunicación a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) permiten la accesibilidad al OAR de la ciudadanía con todas las garantías en cuanto al cumplimiento de la Ley y a la seguridad de la información.

DIVERSIDAD

El personal que presta sus servicios en la atención a la ciudadanía, en consonancia con el Código Ético del OAR y los objetivos marcados en el mismo, asume los principios de neutralidad, ejemplaridad, responsabilidad, imparcialidad, austeridad, integridad, confidencialidad, transparencia, honradez y eficacia, todos ellos definitorios de un buen servicio público a la ciudadanía.

En esta línea, la atención a la ciudadanía respeta el ordenamiento jurídico, basando su conducta en el respeto de los derechos y libertades evitando así, todo tipo de actuación que suponga discriminación alguna.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

El OAR, se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, eficiencia y eficacia, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación anual:

Compromiso 1

Resolución de expedientes de beneficios fiscales en un plazo inferior a 30 días naturales.

/// INDICADOR 1:

Tiempo medio de resolución de expedientes de beneficios fiscales.

Compromiso 2

Respuesta a sugerencias y quejas en un plazo inferior a 20 días hábiles.

/// INDICADOR 2:

Tiempo medio de tramitación de sugerencias y quejas.

Compromiso 3

Envío por correo ordinario dentro del periodo voluntario de cobro al domicilio del contribuyente los recibos correspondientes a domiciliaciones no atendidas por falta de fondo en los impuestos de devengo periódico.

/// INDICADOR 3:

Porcentaje de recibos enviados sobre domiciliaciones devueltas.

Compromiso 4

Asignación de cita previa en un plazo máximo de 2 días hábiles.

/// INDICADOR 4:

Tiempo medio de asignación de cita previa.

Compromiso 5

Resolver el 90% de las consultas de manera directa sin derivar a otras unidades o departamentos del OAR.

/// INDICADOR 5:

Porcentaje de llamadas atendidas sin derivar a otro departamento.

Compromiso 6

Garantizar la prestación ágil del canal de información ciudadania.oar@dip-badajoz.es con el compromiso de tramitación inmediata en su catálogo de trámites y en su caso, en un plazo no superior a 14 días hábiles.

/// INDICADOR 6:

Tiempo medio de tramitación de consultas vía correo electrónico.

DERECHOS DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS

Derechos de los/as usuarios/as

► **DERECHOS GENERALES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LA EXCMA. DIPUTACIÓN DE BADAJOZ**

- /// A identificar al personal integrado en el OAR.
- /// A ser tratados/as con respeto y deferencia por el personal del OAR en relación con los servicios prestados.
- /// A ser informados/as en términos comprensibles y ser atendidas de forma personalizada.
- /// A obtener la información requerida de manera eficaz y eficiente.
- /// A recibir la información, orientación y gestión solicitada de manera presencial, telefónica, informática o telemática.
- /// A exigir responsabilidades de las Administraciones Públicas y del Personal a su Servicio, cuando así corresponda legalmente.
- /// A formular iniciativas y sugerencias que puedan contribuir a mejorar el funcionamiento del OAR.
- /// A formular reclamaciones y quejas que puedan dar lugar a demoras, desatenciones u otras anomalías que se observen en el funcionamiento del OAR en relación a los servicios que se apuntan.
- /// A la protección de sus datos de carácter personal y que sean empleados con carácter único y exclusivo para los fines previstos en el ámbito administrativo.

► **DERECHOS ESPECÍFICOS DE LA CIUDADANÍA EN SU RELACIÓN CON EL OAR**

Derechos de la ciudadanía

- /// Quienes tienen capacidad de obrar ante las Administraciones públicas, son titulares, en sus relaciones con el OAR, de los derechos recogidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y concretamente, en calidad de contribuyentes de los derechos y garantías recogidos en el artículo 34 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- /// Particularmente, gozarán de los siguientes derechos:
 - A comunicarse con el OAR, a través de la dirección de la Sede Electrónica (<https://sede.dip-badajoz.es>), punto de acceso general de la Diputación Provincial de Badajoz.
 - A ser asistidos en el uso de medios Electrónicos en sus relaciones con el OAR.

- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno y en el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la Ordenanza General del OAR.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones públicas.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.



El Organismo vela por que se cumplan los derechos de Entidades delegantes y usuarios/as en su relación con el OAR

QUEJAS Y RECLAMACIONES. INICIATIVAS Y SUGERENCIAS

¿Cómo y dónde presentar la queja y reclamación?

Las personas y entidades usuarias de los servicios prestados por el OAR podrán presentar sus quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios, en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- /// A través de la Sede Electrónica con los medios de identificación y firma previstos en la misma, accediendo al siguiente enlace sin firma electrónica: https://sede.dip-badajoz.es/portal/entidades.do?error=-1&ent_id=3&idioma=1 y con firma electrónica: https://eadministracion.dip-badajoz.es/portal/noEstatica.do?opc_id=190&asu_mod_cod=133&asu_cod=134&asunto=186&aplcorre=4&pes_cod=-2
- /// De forma presencial, mediante el formulario disponible en la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
- /// Mediante correo postal dirigido a las dependencias del OAR o presentado en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Diputación de Badajoz o en cualquiera de las formas previstas en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.
- /// Mediante correo electrónico dirigido a la dirección: oargerente@dip-badajoz.es
- /// Además, para las personas que trabajan en la Diputación de Badajoz a través del formulario correspondiente en la Intranet Corporativa (https://sede.dip-badajoz.es/portal/entidades.do?ent_id=10&idioma=1) o en el Portal del Empleado.

Las reclamaciones presentadas por incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta no tendrán carácter de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente sin renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones que puedan ejercer las personas y entidades usuarias.

Las personas y entidades usuarias de los servicios prestados que consideren que el OAR ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito o queja a la unidad responsable de la misma, que contestará por escrito mediante correo postal o medio electrónico, según preferencia expresada por estas, en el plazo máximo de 10 días comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas en relación con las deficiencias observadas.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

NORMATIVA REGULADORA

Normativa General

REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

Normativa General

- /// [Ley 7/1985](#), de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- /// [Ley 58/2003](#), de 17 de diciembre, General Tributaria.
- /// [Ley 47/2003](#), de 26 de noviembre, General Presupuestaria.
- /// [Real Decreto Legislativo 1/2004](#), de 5 de marzo, Texto Refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario.
- /// [Real Decreto Legislativo 2/2004](#), de 5 de marzo, Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.
- /// [Real Decreto 2063/2004](#), de 15 de octubre, Reglamento General del Régimen Sancionador Tributario.
- /// [Real Decreto 939/2005](#), de 29 de julio, Reglamento General de Recaudación.
- /// [Real Decreto 1065/2007](#), de 27 de julio, Reglamento General de Gestión e Inspección tributaria.
- /// [Ley 39/2015](#), de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- /// [Ley 40/2015](#), de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- /// [Real Decreto Legislativo 6/2015](#), de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.
- /// [Ley Orgánica 3/2018](#), de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- /// [Real Decreto 203/2021](#), de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

Normativa Específica

Normativa Específica

- /// [Ordenanza General](#) de Gestión, Inspección y Recaudación de los ingresos de derecho público de la Diputación Provincial de Badajoz.



Ordenanzas
fiscales por
municipio

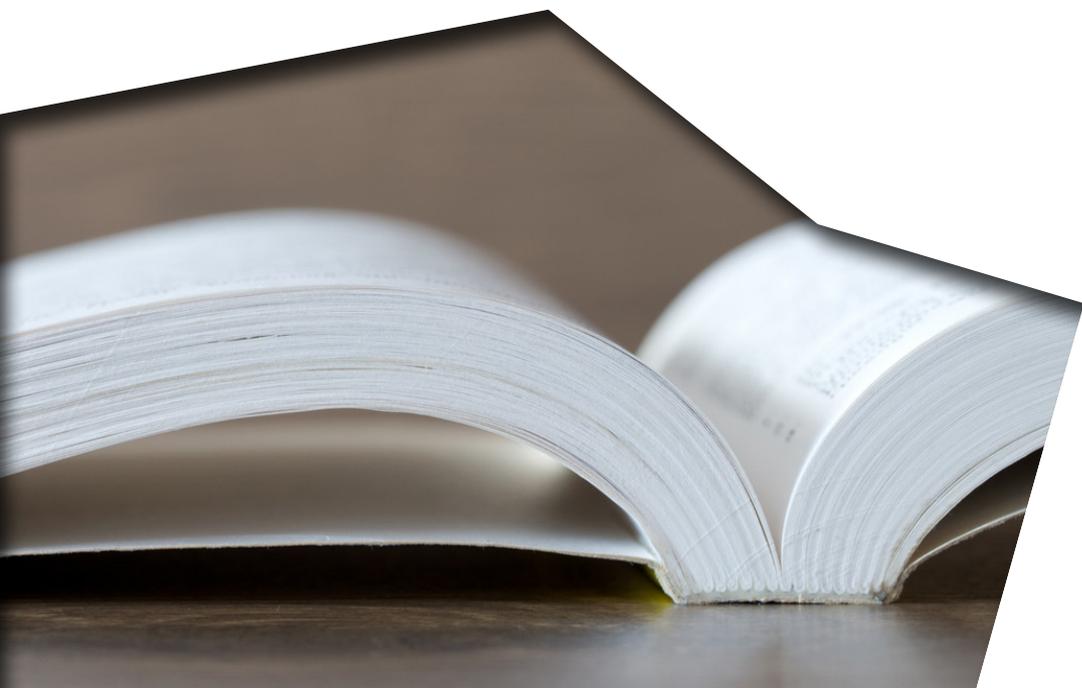
/// [Ordenanza reguladora del procedimiento administrativo electrónico y del registro electrónico](#) en la Diputación de Badajoz y sus entidades y organismos dependientes.

/// [Reglamento Orgánico y Funcional](#) del Organismo Autónomo Provincial de Recaudación y Gestión Tributaria.

Ordenanzas Fiscales por municipio

/// Ordenanzas Fiscales de Ayuntamientos: [Consulta tu municipio](#)

El resto de normativa reguladora de los servicios prestados por el OAR puede encontrarse en los apartados de "[Normativa Aplicable](#)" y "[Normativa Propia del OAR](#)" de la página web del OAR.



INFORMACIÓN Y CONTACTO



Centro de Atención Telefónica (CAT)

924 210 700



Correo electrónico

ciudadania.oar@dip-badajoz.es



Portal Web

<https://oar.dip-badajoz.es>

Horarios

HORARIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

► OFICINAS DEL OAR

/// De lunes a viernes: de 9.00 a 14.00 horas

/// Jueves: de 17.00 a 19.00 horas (durante los meses de octubre a abril, ambos incluidos).

Consultar disponibilidad en calendario de cita previa disponible en la oficina virtual o en el teléfono 900210721.

► PÁGINA WEB Y OFICINA VIRTUAL DEL OAR

<https://oar.dip-badajoz.es>

Disponibles las 24 horas del día los 365 días del año.

► CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 horas

Teléfonos

TELÉFONOS DE INTERÉS



Centro de Atención Telefónica (CAT)

924 210 700



Teléfono de solicitud de Cita Previa

900 210 721



Solicitud de cita previa por internet

<https://oar.dip-badajoz.es/paginas/consigue-tu-cita-previa>

Cita Previa

Web

PÁGINA WEB Y OFICINA VIRTUAL DEL OAR

<https://oar.dip-badajoz.es>

Presencial

¿DÓNDE ESTAMOS?

<https://oar.dip-badajoz.es/paginas/donde-estamos>

UNIDAD RESPONSABLE
DE LA GESTIÓN Y
SEGUIMIENTO DE LA
CARTA DE SERVICIOS

GERENCIA DEL OAR

Organismo Autónomo de Recaudación
C/ Padre Tomás, núm. 6
06011. Badajoz



924 010 707



oargerente@dip-badajoz.es



www.oar.dip-badajoz.es

