

Zerbitzuen Karta

Foru Ogasuneko herritarren aurrez aurreko arreta

HAZ
2018-2019



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Sarrera

Zerbitzu karten bitartez informazioa eman nahi dugu Gipuzkoako Foru Aldundiak kudeatzen dituen zerbitzuen ezaugarriei buruz, eta horiek kalitatez emateko hainbat konpromiso ere hartu nahi ditugu.

Halako ekimenei esker eta zure laguntzarekin, erabiltzaileen beharrak asebetetzera bideratu nahi ditugu Foru Aldundiaren zerbitzu publikoak, eta horiek hobetzen jarraitu nahi dugu.

Markel Olano Arrese

Gipuzkoako diputatu nagusia

Jabier Larrañaga Garmendia

Ogasun eta Finantza Departamentuko foru diputatua

Egitekoa

Herritarren Arretarako Zerbitzuak (HAZ) herritarrei beren eskubideen erabilera eta obligazioen betetzea erraztea du xede. Horretarako, Foru Ogasuna herritarrengana hurbiltzea sustatuko da, komunikazioko hiru kanalak erabilita: aurrez aurrekoa, telefonoa edo bide elektronikoa.

Araudia

26/2005 Foru Dekretua, apirilaren 26koa, Foru Aldundiaren herritarrentzako laguntza eta arreta zerbitzuak arautzen dituena.

2/2005 Foru Araua, martxoaren 8koa, Gipuzkoako Zergen Foru Arau Orokorra.

23/2010 Foru Dekretua, irailaren 28koa, Foru Administrazioaren eremuan bitarteko elektronikoen erabilera arautzen duena.

Euskararen erabilera normalizatzeko plana Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta bere organismo autonomoen jardura esparruan 2013-2017 aldirako (GAO, 2014-12-31)

15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, Datu Pertsonalak Babestekoa.

39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio prozedura erkideari buruzko legeko administrazio publikoek.

Zer zerbitzu ematen ditugu?

	Aurrez aurre	Telefonoa	Elektronikoa
Zerga kontsultak: Informazioa eta oinarriko laguntza ematen da ahozko zerga kontsultak direnean.	X	X	X
Sarrera erregistroa Agirien erregistroa, Ogasun eta Finantza Departamentura, Gipuzkoako Foru Aldundiko beste departamentu batzuetara edo beste organismo batzuetara zuzenduta.	X		X
Kexa, iradokizun eta zerga iruzurraren salaketen bilketa Herritarrek Ogasun eta Finantza Departamentuarekin dituzten kexak, iradokizunak eta zerga iruzurrari buruzko salaketak jasotzea.	X	X	X
Derrigorrez bide elektronikoz bidali behar ez diren aitortpenak eta zerga ereduak jasotzea Aitortpenak eta zerga ereduak jaso eta, beharrezkoa bada, grabatu eta berrikusten dira, eta zigitatu eta eman ere egiten dira.	X		X
IFZ txartelak Identifikazio fiskaleko zenbakia ematea, aldatzea edo baja ematea.	X		
Zerga ziurtagirien tramitazioa Zerga ziurtagiriak landu, egin eta ematen dira.	X	X	X
Ogasun eta Finantza Departamentuko edozein motatako jakinarazpenen jaulkipena	X		X
Zerga zorren ordainketa agirien jaulkipena	X	X	X
Sinadura elektronikoa aurreratua Sinadura elektronikoa aurreratua jaulkitzeko tramitazioa.	X		
Zorren gerorapena eta zatikapena Gerorapenak: eskaeren onarpena eta espedienteen inguruko informazioa. Zatikapenak: zorren ordainketa bermerik gabe eta 2 urtera arte zatikatzea tramitatzen da, 150.000 euroz azpiko zorra denean.	X		X
Ordezkarien errolda Zerga, legezko eta borondatezko ordezkaritzako errolden kudeaketa.	X		X

Zerbitzuak ematerakoan, Herritarren Arretarako Zerbitzuak erabilitako datuen konfidentzialtasuna ziurtatuko du.

Zein dira gure konpromisoak?

Herritarrei arreta zuzena eta atsegina ematea, haien beharren arabera.	Gogobetetze galdetegietan gutxienez 10etik 8,5 puntu lortuz, jasotako arretaren kalitateari dagokionez.
Hizkera erraza, argia eta zehatza erabiltzea informazioa ematean.	Gogobetetze galdetegietan gutxienez 10etik 8,5 puntu lortuz, jasotako arretaren kalitatea: modu argi, erraz eta zehatzari dagokionez.
Herritarrek hautaturiko hizkuntza ofizialean arreta ematea.	Gogobetetze galdetegietan gutxienez 10etik 8,5 puntu lortuz, hautaturiko hizkuntzari dagokionez.
Elkarrizketen diskrezioa lortzeko baldintza egokiak edukitzea.	Gogobetetze galdetegietan gutxienez 10etik 8 puntu lortuz, elkarrizketen diskrezioari dagokionez.
Zerbitzuaren eskumeneko kexa eta iradokizunak 10 eguneko epean erantzutea (legezko epea: 30 egun).	Adierazitako epean erantzun diren kexa eta iradokizunen portzentajea aztertuta.
Herritarrei arreta hobe emateko gure langileen trebetasun profesionalak eguneratuak mantentzea.	Gogobetetze galdetegietan gutxienez 10etik 8,5 puntu lortuz, emandako zerbitzuaren kalitateari dagokionez.
Herritarren arretan zerbitzu berriak eskaintzea edo daudenak hobetzea bide telefoniko eta elektronikoz, aurrez aurreko arretaren ordezkari erabilpena sustatzearen.	Bide telefoniko eta elektronikoz herritarren arretan eman diren zerbitzuak edo funtzionalitateak ugaltu direla egiaztatuz.
Jendearentzako informazio materialak prestatzea guk emandako zerbitzuei buruz: zerga egutegia, informazio orriak.	Informazio materialak berrikusi, eguneratu eta editatu direla egiaztatuta. Emandako zerbitzuari buruzko gogobetetze galdetegietan gutxienez 10etik 8,5 puntu lortuta: idatzizko informazioari dagokionez.
Herritarren Arretarako bulego guztietan behar diren informazio seinaleak mantentzea eta horiek argiak izatea, barruan nahiz kanpoaldean.	Sartzeko erraztasunari buruzko gogobetetze galdetegietan gutxienez 10etik 8 puntu lortuta: seinaleei dagokionez.
Gure zerbitzuen eraginkortasuna bermatzea.	Zerbitzuen kalitate-kontrolak aplikatzean antzemandako akatsen portzentajea %1aren azpitik dagoela ziurtatuz.
Herritarrek itxoin beharreko denbora murriztea eta kasuen %90ean 10 minututik beherakoa izatea.	Konpromisotzat hartutako itxoiteko denbora bete duten kasuen portzentajea aztertuta.
Gipuzkoako organismoen eta eragileen ordezkariekin topaketa antolatzea, gutxienez urtean behin, zerga obligazioak borondatez betetzea sustatzeko lankidetzaren giroan.	Urtean zehar zenbat bilera antolatu diren egiaztatuta.
Erabiltzaileen gogobetetzean 10etik 8,5 lortzea.	Gogobetetze galdetegietan lortutako gogobetetze maila aztertuta.

Nola neurtzen dugu?

Hainbat gomendio

- Beti nortasun agiria ekarri behar duzu.
- Baimendutako gestioa beste norbaiten izenean egitera bazatoz, delako gestioa egiteko zure izenean luzaturiko baimena ekarri behar duzu, haren nortasun agiriaren kopiaz gain.
- Departamentuko ordezkarien erregistroan alta emanda bazaude, ez duzu ez baimenik eta ez ordezkagiririk aurkeztu beharko. Horrela ez bada eta Foru Ogasunarekin sarritan badituzu harremanak, kasuaren arabera, 001, 001L edo 001P ereduak erabiliz aipaturiko erregistroan alta ematea komeni zaizu. Alta hori derrigorrezkoa izango da Ogasun Departamentuarekiko harremanetan bitarteko elektronikoak erabiltzera behartutako entitatearen izenean ari bazara eta, beraz, salbuespenak salbuespen, ordezkariak horrekin ezin izango duzu erabili aurrez aurreko arreta.
- Tramiteak egitera zatozenez, momentuan bertan egin ahal izateko, komeni da beharrezko dokumentazioa ekartzea (902 100 040 telefonora deitu edo www.gipuzkoa.eus/ogasuna web gunean kontsultatu).
- Gestioak egiteko eta telefonoz deitzeko, saiatu puntako orduak saihesten (11:00-13:00).
- Ez egon epearen azken eguna arte zain. Jende pilaketak zerbitzu txukun bat eskaintzea oztopatzen digu. Errenta kanpainan, berriz, jendearen etorri handiena lehen egunetan izaten da.
- Akatsik topatzen baduzu, zuzendu ahal izateko, jakinaraztea eskertuko genizuke. Gure zerbitzuetakoren batekin ez bazara gustura geratu, kexa edo iradokizun bat aurkeztu dezakezu, eta aintzat hartuko dugu.

Konpromisoak betetzea

Zerbitzuen karta honetako konpromisoak zenbateraino betetzen diren ezagutzeko, kontsultatu urteko emaitzak honako web orri hauetan:

www.gipuzkoa.eus/ogasuna

<https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/zerbitzu-kartak>

Herritarren eskubideak eta betebeharrak

Foru Aldundiarekiko harremanetan herritarrek dituzten eskubideak 4. artikuluan zerrendatzen ditu 2005eko apirilaren 26ko 26/2005 Foru Dekretuak (GAO, 101. zk., 2005-05-31).

<https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/herritarren-eskubideak>

Gainera, martxoaren 8ko 2/2005 Foru Arauak, Gipuzkoako Zergen Foru Arau Orokorrak, (52 zk. GAO, 2005eko martxoaren 17koa), 34. artikuluan arautzen ditu zerga betebeharrak dituztenen eskubide eta bermeak.

Herritarrek Foru Aldundiarekiko dituzten betebeharrak helbide honetan jasotzen dira:

<https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/herritarren-betebeharrak>

Partaidetza, kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak kexak eta iradokizunak aurkezteko sistema bat ezarri du, eskaintako zerbitzuei eta karta honetan hartutako konpromisoei buruz zure iritzia emateko aukera izan dezazun.

Kexak eta iradokizunak Aldundiaren edozein erregistroan aurkez daitezke, postaz edo Internet bidez:

<https://egoitza.gipuzkoa.eus>: Kontsultak, kexak eta iradokizunak.

Gipuzkoako Foru Aldundiak 30 laneguneko epea du erreklamazioei erantzuteko.

Zerbitzuak zure laguntzaz hobetu nahi ditugunez, eskertuko genizuke asebetetze mailari buruz aurkezten zaizkizun inkestak beteko bazenitu.

Arreta lekuak eta ordutegia

AURREZ AURREKO ARRETA

Astelehenetik ostiralera, 8:30etatik 14:00etara, bulego guztietan.

Egoitza Nagusia

Donostiako bulegoa-Errotaburu

Errotaburu pasealekua, 2 | 20018 Donostia

Beste Herritarren Arretarako Bulegoak

Donostiako bulegoa-Erdialdea

Okendo 20 | 20004 Donostia

Azpeitiko bulegoa

Julian Elortza hiribidea, 3 | 20730 Azpeitia

Bergarako bulegoa

Toki Eder, 5 | 20570 Bergara

Eibarko bulegoa

Arragueta, 2 | 20600 Eibar

Irungo bulegoa

Frantzisko Gaintza, 1 | 20302 Irun

Tolosako bulegoa

San Frantzisko, 45 | 20400 Tolosa

TELEFONO BIDEZKO ARRETA

902 100 040 telefonoa, astelehenetik ostiralera, 8:00etatik 15:00etara, urte osoan.

Errenta kanpainan 20:00ak arte luzatzen da ordutegia, informazioa eta kanpainako zerbitzuak hartzeko.

ARRETA ELEKTRONIKOA

Zerga informazioa eskuratu eta zerbitzu elektronikoak erabiltzeko, helbide hauetara jo daiteke:

www.gipuzkoa.eus/ogasuna

<https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/harremanetarako>

Zerbitzu Karta honen ardura duen atala

Ogasun eta Finantza Departamentuko Herritarren Arretarako Zerbitzua arduratzen da zerbitzu karta prestatzeaz, **Modernizazioaren, Zerbitzuen eta Informazioaren Gizarterako Sistemen Zuzendaritza Nagusiarekin** elkarlanean.

