Zerbitzuen karta

Errenta eta aberastasuna aitortzeko kanpaina

ERRENTA
RENTA
2016

Gipuzkoako Foru Aldundia
Ogasun eta Finantza Departamentua

Sarrera

Zerbitzuen kartak direla medio, informazioa eman nahi dugu Gipuzkoako Foru Aldundiak kudeatzen dituen zerbitzuen ezaugarriei buruz, eta zerbitzu horiek kalitatekoak izateko konpromisoa ere hartu nahi dugu.

Gisa honetako ekimenekin eta zure laguntzarekin, lortu nahi dugu foru zerbitzu publikoak berauen erabiltzaile direnen premietara egokitzea eta areago hobetzen jarraitzea.

Markel Olano Arrese
Gipuzkoako diputatu nagusia

Jabier Larrañaga Garmendia
Ogasun eta Finantza foru diputatua

Xedea

Gipuzkoako Foru Ogasuneko Errenta eta Ondare Atalak oso helburu zehatza du, errenta eta aberastasunaren kanpainari begira, iruzurraren aurkako politika orokorraren barruan, hain zuzen ere, herritarrek beren borondatez aurkeztea aitorpenak, jarraitu beharreko prozedurak erraztea eta zergadun gipuzkoarrekin komunikatzeko dauden hiru kanaletan (aurrez aurrekoan, telefono bidezkoan eta bitarteko elektronikotan) laguntza eta informazioa ematea.

Zer zerbitzu ematen ditugu?	Zein dira gure konpromisoak 2016ko kanpainan?	Emaitzak 2015eko kanpainan	Nola neurtzen ditugu?
Zergadunekiko arreta			
Aurrez aurreko arreta - **Errenta mekanizatuko aitorpenen aurkezpena:** errenta mekanizatuaren 11 bulegoetan. - **Errentarekin zerikusia duen edozein kudeaketa:** oinarrizko kontsultak herritarren arretarako bulegoetan eta edozein motatako kontsultak Foru Ogasunaren egoitza nagusian.	Zergadunari arreta egokia eta pertsonalizatua ematea eta 10 puntutatik 8tik gorako gogobetetze maila lortzea. 1) Tratu atsegina eta adeitsua eskainiz. 2) Kalitatezko informazioa, zehatza eta zabala emanez. 3) Elebitasuna: zergadunak aukeratzen duen hizkuntza ofiziala erabiliz.	1) 8,80 2) 8,31 3) 8,94	1), 2) eta 3) Zergadunek betetzen dituzten galdera sorten batez besteko balorazioa aztertuz.
Arreta telefonikoa (902 100 040) - **Informazioa:** 08:00etatik 15:00etara (astelehenetik ostiralera). - **Autolikidazio proposamenak onartzea:** 08:00etatik 20:00etara (astelehenetik ostiralera). - **Errenta mekanizaturako hitzordua eskatzea:** 24 ordu (astelehenetik igandera). - **Zerga informazioa** (zergadunaren sarrerak, gastuak, atxikipenak, etab.) **postaz bidaltzeko eskatzea:** 08:00etatik 20:00etara (astelehenetik ostiralera).	4) Foru Ogasunaren egoitza nagusian zergadunek itxaron beharreko batez besteko denbora murriztea eta 5 minututik gorakoa ez izatea. 5) Telefonoz jaso eta beren konplexutasunagatik Errentako Atalera desbideratzen diren 20.000tik gorako kontsulten lehen deian artatzea. 6) Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batez besteko denbora 10 egunetik beherakoa izatea (legezko epea 180 egunekoa da).	4) 1 min. eta 30 seg. 5) Jasotako 31.685 deietatik 28 baino ez ziren galdu. 6) 9,1 egun, jasotako 177 kontsulta	4) Foru Ogasunaren egoitza nagusian zergadunek itxaron beharreko batez besteko denbora aztertuz. 5) Errentako Atalera desbideratu diren telefono dei guztietatik, zer portzentaje artatu den aztertuz. 6) Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batez besteko denbora aztertuz.
Arreta Internet bidez (www.gipuzkoa.eus/ogasuna edo www.gfaegoitza.eus) - **Informazio orokorra:** aurkezpen modalitateak, gidaliburua, araudia, etab. - **Zerga informazioa** (zergadunaren sarrerak, gastuak, atxikipenak, etab.): - Postaz bidaltzeko eskatzea, edo - Pasahitz operatiboa edo sinadura elektronikoaren bitartez eskuratzea datuak laguntza programa informatikora inportatzeko. - **Autolikidazio proposamenak onartzea**. - **Errenta mekanizaturako hitzordua eskatzea**. - **Beste zerbitzu elektroniko batzuk** (kontrazalean begiratu).	7) Idatziz aurkeztutako kexa eta iradokizunei erantzuteko batez besteko denbora 3 egunetik beherakoa izatea (legezko epea 30 egunekoa da). Kanpaina hasi aurretik honako hau argitaratzea webgunean: 8) Informazio orokorra: 40 egun lehenago. 9) Zerga informazioa: 30 egun lehenago. 10) Aitorpenak internet bidez aurkezteko epea beste bi egun luzatzea baldin eta kanpainako azken egunean transmisioa ezin bada normal egin arazo teknikoak daudelako.	7) 0,6 egun, jasotako 25 kexa eta iradokizun 8) 48 egun 9) 38 egun 10) Garrantzizko gorabeherarik gabe	7) Kexa eta iradokizunei erantzuteko batez besteko denbora aztertuz. 8) eta 9) Informazio orokorreko edukiak eta Internet bidezko zerbitzuko zerga informazioa web gunean noiz argitaratu diren egiaztatuz. 10) Kanpainan zehar eta, bereziki, epearen azken egunetan, Internet bidezko aurkezpenak izan dituen gorabeherak aztertuz.
Produktu espezifikoak Aitorpena egiteko, zergadunak honako produktuak aurki ditzake: - Errenta eta aberastasunaren gidaliburua webgunean. - Errenta eta aberastasunaren laguntza programa informatikoak webgunean.	Kanpaina hasi aurretik honako hau argitaratzea webgunean: 11) Dibulgazio gidaliburua: 20 egun lehenago. 12) Errenta eta aberastasuna programen bertsioak abenduko lehen egunetan, autolikidazioaren emaitza ekitaldia amaitu aurretik ezagutzeko. 13) Programen behin betiko bertsioa: 6 egun lehenago. 14) Ordezkari profesionalentzako laguntza programa prestatzen dutenei eskura jartzea, kanpaina hasi baino 30 egun lehenago, zein diseinutara egokituko diren programa horrekin sortutako artxiboen erregistroak.	11) 28 egun lehenago 12) 2015-11-12 13) 10 egun lehenago 14) 39 egun lehenago	11), 12), 13) eta 14) Produktu espezifikoak webgunean noiz argitaratu edo bidali diren egiaztatuz.
Aitorpenak aurkezteko modalitateak			
Errentako autolikidazio proposamenak Proposamena zehaztasun berme guztiekin prestatzeko behar besteko informazioa baldin badago, zergadunei autolikidazio proposamena jartzen zaie eskura, egin beharreko tramiteak ahalik eta gehien erraztearren. Proposamenarekin ados egonez gero, telefonoz edo Internet bidez onartu dezake, edo bertako zenbait kontzeptu aldatu, beste ezer egin behar izan gabe. Webgunearen bitartez, zergadunak jakin dezake autolikidazio proposamena jasoko duen edo ez, eta baiezkoan, baita edukia ikusi ere. Era berean, adierazi dezake nahiago duela proposamena interneten kontsultatu, eta, horrela, aurrerantzean ez zaio postaz iritsiko.	15) Errenta zergaren autolikidazio proposamena zergadunen % 60k eskuratzea. 16) Bidaltzen diren errentako autolikidazio proposamenen %80 onar daitezela lortzea. 17) Bidaltzen diren errentako autolikidazio proposamenen %90 dauden bezala aurkez daitezela lortzea. 18) Itzulketak 3 egun balioduneko epean ordaintzea onartzen direnetik aurrera.	15) %67,1 16) %86,9 17) %90,4 18) %99,9 (159.584 itzulketa, bataz besteko epea: 1,17 egun)	15) Eskura jarritako autolikidazio proposamenen portzentajea egiaztatuz. 16) Bidali diren autolikidazio proposamen guztietatik zenbat onartu diren aztertuz. 17) Proposamenak zenbat zergadunek onartu dituzten aztertuz edo aitorpena beste modalitate batean baina termino berdinetan zenbatek aurkeztu duten begiratuz. 18) Epearen barruan autolikidazio proposamenen zenbat itzulketa ordaindu diren aztertuz.
Errenta mekanizatua Foru Ogasuneko 100 teknikarietako batek aitorpena egiten lagunduko dizu Errenta Mekanizatuaren 11 bulegoetako batean. 2017/06/05 baino lehen, hitzordua eskatu behar da telefonoz edo internet bidez.	19) Itzulketak 3 egun balioduneko epean ordaintzea aitorpena aurkezten denetik aurrera.	19) %99,4 (53.975 itzulketa, bataz besteko epea: 1,27 egun)	19) Epearen barruan errenta aitorpen mekanizatuen zenbat itzulketa ordaindu diren aztertuz.
Errenta eta aberastasuna internet bidez - **Internet partikularrentzat:** webgunean eskuragarri dagoen laguntza programa informatikoa erabilita Internet bidez bidali daiteke aitorpena. - **Internet ordezkari profesionalentzat:** Sinadura elektronikoaren bitartez autentifikatu eta gero, ordezkari profesionalek Internet bidez bidal ditzakete beren ordezkatuen aitorpenak. Aitorpenen artxiboak Foru Ogasunaren laguntza programa informatikoa erabiliz sortu daitezke, baina posible da bestelako programak erabiltzea haien erregistroak onartuta dauden diseinuen araberakoak badira. Errentako frogagiriak aurkeztu behar izanez gero, aukera daiteke Internet bidez transmititzea edo gure bulegoetan aurkeztea.	20) Itzulketen %95 10 egun balioduneko epean ordaintzea dokumentazioa Ogasuneko egoitza nagusian jasotzen denetik aurrera eta gainontzekoak 2017/10/15a baino lehen ordaintzea. Itzulketak ordaintzeko legezko epea 2017/12/25ean amaitzen da.	20) %98,4 (10 egunetan) eta %99,6 (2016-10-15ean baino lehenago)	20) Internet bidez aurkeztutako aitorpenetatik epe barruan zenbat itzulketa ordaindu diren aztertuz.

Ogasuneko bulegoen helbideak eta ordutegiak

Errenta mekanizatuaren bulegoak (astelehenetik larunbatera, 8:00 - 14:00)

Donostia - Errotaburu	Errotaburu pasealekua, 2
Donostia - Amara	Antso Jakituna hiribidea, 9
Donostia - Gros	Sekundino Esnaola kalea, 10-12
Azpeitia	Julian Elorza hiribidea, 3
Beasain	Urbialde kalea, 1
Bergara	Toki Eder plaza, 5
Eibar	Arragueta kalea, 2
Errenteria	Santa Klara plaza, 2
Hernani	Latxunbe Berri kalea, 8-9
Irun	Frantzisko Gaintza kalea,1
Tolosa	San Frantzisko kalea, 45

Herritarren arretarako bulegoak (astelehenetik ostiralera, 08:30 - 14:00)

Egoitza nagusia

Donostia - Errotaburu	Errotaburu pasealekua, 2

Beste egoitza batzuk

Donostia - Okendo	Okendo kalea, 20
Azpeitia	Julian Elorza hiribidea, 3
Bergara	Toki Eder plaza, 5
Eibar	Arragueta kalea, 2
Irun	Frantzisko Gaintza kalea,1
Tolosa	San Frantzisko kalea, 45

Aitorpenak aurkezteko tokiak eta kobratzeko nahiz ordaintzeko erak

Errenta 2016	Aurkezteko tokiak		Itzulketaren kobrantza edo zorraren ordainketa	
Modalitateak	**Emaitza: zero edo itzultzea**	**Emaitza: ordaintzea**	**Emaitza: itzultzea**	**Emaitza: ordaintzea**
Autolikidazio proposamena	Telefonoz edo internet bidez onartzen da		Kontuan helbideratuz hiru egun baliodun igaro aurretik	Ordainketa bat 2017/06/30ean edo, zorra zatikatuz gero, bi ordainketa: %60 2017/06/30ean eta %40 2017/11/10ean. Ordaintzeko erak: 1) Helbideratzea: aukeratutako kontuan. 2) Ordainketa-gutuna: finantza-entitate laguntzaileetan, gure bulegoetan eskuratutako ordainketa-gutunaren bitartez. Aitorpena Internet bidez aurkezten bada, sinadura elektronikoa edo pasahitz operatiboa erabilita, Gipuzkoataritik ordainketa-gutuna jaitsi edo ordainketa-pasabidea erabili daiteke.
Mekanizatua	Errenta Mekanizatuaren 11 bulegoak			
Internet partikularrentzat	Internetez bidaliz eta frogagiriak* Internet bidaliz edo egoitza nagusian, herritarren arretarako bulegoetan edo postetxeetan aurkeztuz		10 egun baliodunеko epean itzulketen %95 helbideratuz frogagiriak jasotzen direnetik	
Internet bitartekarientzat	Internetez bidaliz eta frogagiriak* Internet bidaliz edo egoitza nagusian edo herritarren arretarako bulegoetan aurkeztuz			

* Frogagiriak aurkeztu behar dira ohiko etxebizitza aitorpenaren urtean erosi bada edo, aitorpenean sartzen diren datuak eta ZERGA INFORMAZIOA zerbitzuan ageri direnak desberdinak badira. Bestela, aurkezpena amaitzen da aitorpena internet bidez bidaltzen denean.

Aberastasuna 2016	Aurkezteko tokiak		Zorraren ordainketa
Modalitatea	**Emaitza: zero**	**Emaitza: ordaintzea**	**Emaitza: ordaintzea**
Internet partikularrentzat	Internetez bidaliz *		Ordainketa bakarra, 2017/06/30ean. Ordaintzeko erak: 1) Helbideratzea: aukeratutako kontuan. Gainera, ordainketa aurreratu daiteke Gipuzkoatarian sartuz eta ordainketa-pasabidea erabiliz. 2) Ordainketa-gutuna: finantza-entitate laguntzaileetan, gure bulegoetan eskuratutako ordainketa-gutunarekin. Gainera, ordainketa-gutuna Gipuzkoataritik jaitsi daiteke.
Internet bitartekarientzat			

* Ez da frogagirik aurkeztu behar. Aurkezpena amaitzen da aitorpena Internet bidez bidaltzen denean.

Araudia

2/2005 FORU ARAU OROKORRA, martxoaren 8koa, Gipuzkoako Lurralde Historikoko zergei buruzkoa.

3/2014 FORU ARAUA, urtarrilaren 17koa, Gipuzkoako Lurralde Historikoko Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergarena.

10/2012 FORU ARAUA, abenduaren 18koa, Aberastasunaren eta Fortuna Handien gaineko Zergarena.

33/2014 FORU DEKRETUA, urriaren 14koa, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren Erregelamendua onartzen duena.

FORU AGINDUA Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren eta Aberastasunaren eta Fortuna Handien gaineko Zergaren 2016ko autolikidazioak aurkezteko ereduak, modalitateak eta moduak onartu eta aurkezpen epea eta tokiak arautzen dituena.

Xedapen horiek guztiak Interneteko helbide honetan daude: www.gipuzkoa.eus/ogasuna

Herritarren eskubideak

Apirilaren 26ko 26/2005 Foru Dekretuaren 4. artikuluan (ikus 2005-05-31ko GAO, 101. zenbakia) zerrendaturik ageri da zein eskubide dituzten herritarrek Foru Aldundiarekiko harremanetan.

- www.gipuzkoa.eus/eu/herritarren-eskubideak

Era berean, martxoaren 8ko 2/2005 Foru Arauak, Gipuzkoako Zergen Foru Arau Orokorrak, (ikus 2005-03-17ko GAO, 52. zenbakia) zergapekoen eskubideak eta bermeak arautzen ditu 34. artikuluan.

Partaidetza, kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak kexak eta iradokizunak aurkezteko sistema bat ezarri du eskainitako zerbitzuei eta karta honetan hartutako konpromisoei buruz herritarrek duten iritzia helaraz dezaten.

Kexak eta iradokizunak Aldundiaren edozein erregistrotan aurkez daitezke, postaz edo internet bidez, honako web orrian:

- www.gfaegoitza.eus

Gipuzkoako Foru Aldundiak 30 eguneko epea du erreklamazioei erantzuteko. Guztiarekin ere, zerbitzu karta honen bitartez, Errenta eta Ondare Atalak konpromisoa hartzen du iristen zaizkion kexa eta iradokizunak, batez beste, 3 egunetik beherako epean erantzuteko.

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

Konpromisoak betetzea

Zerbitzu karta honetako konpromisoak zenbateraino betetzen diren ezagutzeko, kontsultatu urteko emaitzak egoitza elektronikoan interneten bidez:

- www.gipuzkoa.eus/ogasuna/renta
- www.gfaegoitza.eus/zerbitzuKartak

Informazioa

Telefonoa
902 100 040

Internet
www.gipuzkoa.eus/ogasuna/renta
www.gfaegoitza.eus

Errenta eta aberastasuna aitortzeko kanpainaren zerbitzu elektronikoak
- Zerga informazioa.
- Programa informatikoa kargatzea.
- Internet bidezko aitorpenen aurkezpena.
- Autolikidazio proposamenak onartzea.
- Errenta mekanizaturako hitzordua.
- Pasahitz operatiboa eskuratzea.
- Ordainketa-gutuna eskuratzea.
- Ordainketa-pasabidea.
- Itzulketen tramitazio egoerari buruzko kontsulta.
- Kexa eta iradokizunak aurkeztea.
- Zalantza informatikoak argitzeko on-line laguntza.

Kontuan hartu beharrekoa

Hasiera data	Bukaera data	
2017/04/06	2017/06/26	Autolikidazio proposamenak onartzea
2017/04/11	2017/06/05	Errenta mekanizaturako hitzordua eskatzea
2017/04/18	2017/06/26	Errenta mekanizatuaren bulegoetan edo internet bidez aitorpenak aurkeztea

Hainbat gomendio
Kontuan izan kanpainako lehen egunetan, eta kanpainan zehar baita ordu puntetan ere (11:00-13:00) zerbitzu eskaera pilatu ohi dela, eta horrek zaildu egiten duela haiek behar bezala ematea.

Zerbitzu karta honen ardura duen unitatea

Ogasun Zuzendaritza Nagusiko Errenta eta Ondare Atalak dauka karta honen ardura, Modernizazioaren, Zerbitzuen eta Informazioaren Gizarterako Sistemen Zuzendaritza Nagusiarekin elkarlanean.

2017ko martxoan argitaratua.