

GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA

OGASUN ETA FINANTZA DEPARTAMENTUA

232/2012 FORU AGINDUA, Errenta eta Ondarea Aitortzeko Kanpainaren zerbitzu karta onartzen duena.

2004ko urtarrilaren 13ko 1/2004 Foru Dekretuak, Foru Administrazioak zerbitzuen kartak eta horien kalitatea ebaluatzeko sistemak erregulatzen dituenak, zerbitzuen kartak presatu, onartu eta ezartzeko prozedura garatzen du.

Zerbitzuen karten helburua da arlo bakoitzak kudeatutako zerbitzu publikoen kalitatea hobetzeko bere gain hartzen dituen konpromisoak zabaltzea, eskaintzen diren zerbitzuen ezaugarri eta baldintzak herritarrei ezagutaraztea, eta zerbitzu horien erabiltzaileek dituzten eskubide eta bermeak jakinaraztea.

Hori dela eta, 2004ko Errenta eta Ondarearen kanpainaz geroztik, zerbitzuen karta bat onartu izan da kanpaina bakoitzaren hasieran.

Beraz, azken zerbitzuen kartan hartutako konpromisoak zenbateraino bete diren azaltzen duen urteko txostena aztertu ondoren, eta erabiltzaileek zerbitzuen kalitateari buruz duten iritzia behin ezagututa, bidezkoa da orain 2011ko kanpainarako kartaren edukia berrikustea jasota dauden konpromisoak eguneratuz, betiere zerbitzuen kudeaketa etengabe hobetzearen.

Behin aztertuta Departamentuko Zuzeneko Zergak Kudeatzeko Zerbitzuak Errenta eta Ondare Atalaren bidez eta Foru Administrazioako eta Funtzio Publikoko Departamentuko Modernizazio eta Zerbitzuak Zuzendaritza Nagusiaren lankidetzaz prestatutako zerbitzu kartaren proposamena, foru diputatu honek ondoko hau

Honenbestez, hau

EBAZTEN DUT

Lehenengo: 2011ko Errentaren Kanpainako zerbitzuen karta onartzea. Foru agindu honen eraskinean jasota dago.

Bigarren: Zerbitzuen karta eskuragarri izango da bai Ogasun eta Finantza Departamentuko bulegoetan eta bai Foru Aldundiko herritarren informazio eta arreta bulego zentrallean. Era berean, egoitza elektronikoan ere eskuratu ahal izango da: www.gfaegoitza.net.

Foru agindu hau behin betikoa da eta amaiera ematen dio administrazio bideari. Foru agindu honen aurka, interesatuek administrazioarekiko auzi errekurtsua aurkez dezakete, zuzenean, Administrazioarekiko Auzietako Donostiako epaitegietan, bi hilabeteko epean, jakinarazpenaren biharamunetik hasita.

Hala ere, horren aurretik, aukera dute berraztertze hau-tazko errekurtsua aurkezteko foru diputatu honi, hilabeteko epean, jakinarazpenaren biharamunetik hasita. Hori eginez gero, ezingo da administrazioarekiko auzi errekurtsorik aurkeztu harik eta berraztertze errekurtsua berariaz ebatzi edo haren ustezko ezespina gertatu arte. Dena dela, egoki iritzitako beste edozein errekurtsu aurkez daiteke (uztailaren 12ko 6/2005

DIPUTACION FORAL DE GIPUZKOA

DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS

ORDEN FORAL 232/2012, por la que se aprueba la carta de servicios de Campaña de Renta y Patrimonio 2011.

El Decreto Foral 1/2004, de 13 de enero, por el que se regulan las cartas de servicios en la Administración Foral y su sistema de evaluación de la calidad, desarrolla el procedimiento para la elaboración, aprobación e implantación de las cartas de servicios.

Las cartas de servicios tienen como finalidad difundir los compromisos de gestión que asume cada área con el objeto de mejorar la calidad de los servicios públicos que gestiona, informando a la ciudadanía de las características y condiciones en que se prestan dichos servicios, y de los derechos y garantías que asisten a las personas usuarias de los mismos.

Con tal propósito, y desde la Campaña de Renta y Patrimonio del año 2004, se ha venido aprobando una carta de servicios al inicio de cada campaña.

Así, tras analizar el informe anual de seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la última carta de servicios, así como la percepción de la calidad de los servicios manifestada por las personas usuarias, procede revisar el contenido de la carta de servicios para la Campaña 2011, actualizando sus compromisos con el propósito de seguir avanzando en la mejora continua de los servicios que se prestan.

Vista la propuesta de carta de servicios elaborada por la Sección de Renta y Patrimonio del Servicio de Gestión de Impuestos Directos de este departamento, en colaboración con la Dirección General de Modernización y Servicios del Departamento de Administración Foral y Función Pública, este Diputado Foral

Por lo expuesto,

RESUELVO

Primero: Aprobar la carta de servicios de la Campaña de Renta 2011, que figura como anexo a la presente orden foral.

Segundo: Esta carta de servicios estará disponible en las dependencias del Departamento de Hacienda y Finanzas, y en la Oficina Central de Información y Atención Ciudadana de la Diputación Foral. Asimismo, podrá accederse a la carta de servicios a través de la sede electrónica: www.gfaegoitza.net.

La presente orden foral es definitiva y pone fin a la vía administrativa. Las personas interesadas podrán interponer directamente contra ella recurso contencioso-administrativo ante los Juzgados de lo Contencioso Administrativo de Donostia-San Sebastián, en el plazo de dos meses, a partir del día siguiente al de su notificación.

No obstante, con carácter previo, podrán interponer recurso potestativo de reposición ante este diputado foral, en el plazo de un mes a partir del día siguiente al de su notificación. En este caso, no se podrá interponer recurso contencioso-administrativo hasta que sea resuelto expresamente el de reposición o se haya producido su desestimación presunta. Todo ello sin perjuicio de la interposición de cualquier otro recurso que se

Foru Araua, Gipuzkoako Lurralde Historikoaren Erakunde Antolaketa, Gobernu eta Administrazioari buruzkoa: 74.1.c) artikulua; eta azaroaren 26ko 30/1992 Legea, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearena: 116. eta 117. artikulua).

Donostia, 2012ko martxoaren 20a.—Helena Franco Ibarzabal, Departamentuko foru diputatua.

(2685)

(2841)

estime pertinente (Norma Foral 6/2005, de 12 de julio, sobre Organización Institucional, Gobierno, y Administración del Territorio Histórico de Gipuzkoa, artículo 74.1.c); Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, artículos 116 y 117).

Donostia-San Sebastián, a 20 de marzo de 2012.—La diputada foral del departamento, Helena Franco Ibarzabal.

(2685)

(2841)

Zerbitzuen karta

Errenta eta ondarea aitortzeko kanpaina



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

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.

Martin Garitano Larrañaga
Gipuzkoako diputatu nagusia

Helena Franco Ibarzabal
Ogasun eta Finantza foru diputatua

Xedea

Gipuzkoako Foru Ogasuneko Errenta eta Ondare Atalak oso helburu zehatza du, errentaren kanpainari begira, iruzurraren aurkako politika orokorraren barruan, hain zuzen ere, herritarrek beren borondatez aurkeztea aitortpenak, 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?

Zergadunekiko arreta

Aurrez aurreko arreta

- **Errenta mekanizatuko aitopenen aurkezpena:** errenta mekanizatuaren 11 bulegoetan.
- **Errentekin zerikusia duen edozein kudeaketa:** oinarriko kontsultak heritarren arretarako bulegoetan eta edozein motatako kontsultak Foru Ogasunaren egoitza nagusian.

Arreta informazioa (902 100 040)

- **Informazioa:** 08:00etatik 15:00etara (astelehenetik ostiralera).
- **Autolikidazio proposamenak onartzea:** 08:00etatik 20:00etara (astelehenetik ostiralera).
- **Errenta mekanizatutako hitzordua eskatzea:** 24 ordu (astelehenetik igandera).
- **Zer informazioa** zerordunaren sarrerak, gastuak, axiki-penak, etab.) **postaz bidaltzeko eskatzea:** 08:00etatik 20:00etara (astelehenetik ostiralera).

Arreta internet bidez (www.gipuzkoa.net/ogasuna edo www.gifegoitza.net)

- **Informazio orokorra:** aurkezpenera modalitateak, ereduak, gidaliburua, araudia, etab.
- **Zer informazioa** zergadunaren sarrerak, gastuak, axiki-penak, etab.):
 - Postaz bidaltzeko eskatzea, edo
 - Pasatutako operazioa edo sinadura elektronikoen bitartez eskuratzea
- **Autolikidazio proposamenak onartzea.**
- **Errenta mekanizatutako hitzordua eskatzea.**
- **Beste zerbitzu elektronikoko batzuk** (kontzultazaleen begiratu).

Produktu espezifikoak

- Aitopenera egiteko, zergadunak honako produktuak auri ditzake:
 - Errenta eta ondarearen aitortzeko inprimakiak (109 eta 714 ereduak)
 - Webgunean eta estankoeetan.
 - Errenta eta ondarearen gidaliburua webgunean.
 - Errenta eta ondarearen laguntza programa informatikoak webgunean.

Aitopenen aurkezteko modalitateak

Errentako autolikidazio proposamenak

Tramiteak ahalik eta gehien erazteko asmoz, kanpaina hasi baino lehen, zergadunak erdiak baino gehiagok autolikidazio proposamena jasoko du postaz. Proposamenekin ados egonez gero, telefonoz edo internet bidez onartu dezake, beste ezer egin behar izan gabe. Ahalik eta autolikidazio proposamen kopururik handiena bidaltzen da beti. Hala ere, hori posible izaten da, bakar-bakarrik, proposamena zehaztasun osoz egiteko beharrezkoa den informazioa eskuratu ahal izan denean. Webgunearen bitartez, zergadunak jakin dezake autolikidazio proposamena jasoko duen edo ez, eta balezko kasuan, baita edukia ikusi ere.

Errenta mekanizatu

Foru Ogasuneko 100 teknikeriari bategi aitopenera egiten lagunduko dizu Errenta Mekanizatuaren 11 bulegoetako batean. 2012/06/08 baino lehen, hitzordua eskatu behar da telefonoz edo internet bidez.

Errenta eta ondarearen internet bidez

- **Internet partikularren bidez:** webgunean eskuragarri dagoen laguntza programa informatikoa erabilita internet bidez bidali daiteke aitopenera.
- **Internet ordezkari profesionalentzat:** Sinadura elektronikoen bitartez autentifikatu eta gero, ordezkari profesionalak internet bidez bidali ditzake bere ordezkari aitopenera. Aitopenera arriboak Foru Ogasunaren laguntza programa informatikoa erabiliz sortu daitezke, baina posible da besteak beste programak erabiltzea haren erregistroak onartuta dauden diseinuen araberakoak badira. Aitopenera frogagarri aurkeztu behar izanez gero, Internet bidez transmititu daitezke edo gure bulegoetan aurkezteko daitezke.

Zein dira gure konpromisoak?

- 1) Zergadunari arreta egokia eta pertsonalizatua ematea eta 10 puntutatik 8tik gorako gogobetetze maila lortzea.
 - 2) Foru Ogasunaren egoitza nagusian zergadunek ixaron beharreko batez besteko denbora murriztea eta 5 minututik gorakoa ez izatea.
 - 3) Telefonoz jasotako eta beren konplexutasunagatik Errentako Atalera desbideratzen diren 20.000tik gorako kontsulten lehen deian artatzea.
 - 4) Datuak aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batez besteko denbora 10 egunetik beharokoa izatea (legezko epea 180 egunekoa da).
 - 5) Datuak aurkeztutako keza eta iradokizunei erantzuteko batez besteko denbora 3 egunetik beharokoa izatea (legezko epea 30 egunekoa da).
- Kanpaina hasi aurretik honako hau argitaratzea webgunean:
- 6) Informazio orokorra: 40 egun lehenago.
 - 7) Zerga informazioa: 30 egun lehenago.
 - 8) Aitopenera Internet bidez aurkezteko epea beste bi egun luztzea baldin eta kanpainako azken egunean transmisioa ezin bada normal egin arazo teknikoak daudelako.

Kanpaina hasi aurretik honako hau argitaratzea webgunean:

- 9) Inprimakiak: 20 egun lehenago.
- 10) Dibaligazio gidaliburua: 20 egun lehenago.
- 11) Errenta programaren bertsioa abenduko lehen egunetan, autolikidazioaren emaitza ekitaldia amaitu aurretik azagutzeko.
- 12) Programaren behin betiko bertsioa: 6 egun lehenago.
- 13) Ordezkaritza profesionalentzako laguntza programa prestatzen dutenei eskura jarzea, kanpaina hasi baino 20 egun lehenago, zein diseinutara egokituak diren programa horrekin sortutako arriboen erregistroak.

- 14) Errentako autolikidazio proposamena zergadunak %50ri bidaltzea.

- 15) Bidaltzen diren errentako autolikidazio proposamenen %80 onar daitezkeela lortzea.

- 16) Bidaltzen diren errentako autolikidazio proposamenen %85 dauden bezala aurkezteko daitezkeela lortzea.

- 17) Itzulketak 3 egun balioduneko epean ordaintzea onartzen direnetik aurrera.

- 18) Itzulketak 3 egun balioduneko epean ordaintzea aitopenera aurkeztean denetik aurrera.

- 19) Itzulketen %95 10 egun balioduneko epean ordaintzea dokumentazioa Ogasuneko egoitza nagusian jasotzen denetik aurrera eta gainontzekoak 2012/10/15a baino lehen ordaintzea.

Itzulketak ordaintzeko legezko epea 2012/12/25ean amaitzen da.

Nola neurtzen ditugu?

- 1) Zergadunek betetzen dituzten galdera sorten batez besteko balorazioa aztertuz.
- 2) Foru Ogasunaren egoitza nagusian zergadunek ixaron beharreko batez besteko denbora aztertuz.
- 3) Errentako Atalera desbideratu diren telefono dei guztietatik, zer portzentaje artatu den aztertuz.
- 4) Datuak aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batez besteko denbora aztertuz.
- 5) Keza eta iradokizunei erantzuteko batez besteko denbora aztertuz.
- 6) eta 7) Informazio orokorreko edukia eta Internet bidezko zerbitzuko zerga informazioa web gunean noiz argitaratu diren egiaztatuz.
- 8) Kanpainan zehar eta, bereziki, epearen azken egunetan, Internet bidezko aurkezpenak izan dituen gorabeherak aztertuz.

- 9), 10), 11), 12) eta 13) Produktu espezifikoak webgunean noiz argitaratu edo bidali diren egiaztatuz.

- 14) Bidaltutako autolikidazio proposamenen portzentajea egiaztatuz.

- 15) Bidaltzen diren autolikidazio proposamen guztietatik zenbat onartu diren aztertuz.

- 16) Proposamenak zenbat zergadunek onartu dituzten aztertuz edo aitopenera beste modalitate batean baina termino berdinetan zenbaterik aurkeztu duten begiratu.

- 17) Epearen barruan autolikidazio proposamenen zenbat itzulketak ordaindu diren aztertuz.

- 18) Epearen barruan errenta aitopenera mekanizatuaren zenbat itzulketak ordaindu diren aztertuz.

- 19) Internet bidez aurkeztutako aitopeneratik epe barruan zenbat itzulketak 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 kaleko, 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 kaleko, 1
Tolosa	San Frantzisko kalea, 45

Aitorpenak aurkezteko tokiak eta kobratzeko nahiz ordaintzeko erak

Errenta 2011	Aurkezteko tokiak		Itzulketaren kobrantza edo zorraren ordainketa	
Modalitateak	Eraitza: zero edo itzultzea	Eraitza: ordaintzea	Eraitza: itzultzea	Eraitza: ordaintzea
Autolikidazio proposamena	Telefonoz edo internet bidez onartzen da		Kontuan helbideratuz hiru egun baliodun igaro aurretik	Ordainketa bakarra edo, bi zatitan eginez gero, lehen ordainketa 2012/07/02an helbideratuz 2. ordainketa, bi zatitan eginez gero, 2012/11/12an helbideratuz
Mekanizatua	Errenta Mekanizatuaren 11 bulegoak		10 egun balioduneko epean itzulketen %95 helbideratuz frogagiriak jasotzen direnetik	
Internet partikularrentzat	Internetez bidaliz eta frogagiriak* internet bidaliz edo egoitza nagusian, herritarren arretarako bulegoetan edo postetxeetan aurkeztuz			
Internet bitartekarientzat	Internetez bidaliz eta frogagiriak* internet bidaliz edo egoitza nagusian edo herritarren arretarako bulegoetan aurkeztuz		Kontuan helbideratuz 2012/12/25a baino lehen	Finantza entitatean: ordainketa bakarra edo 1. ordainketa, bitan egiten bada 2. ordainketa, bi zatitan eginez gero, 2012/11/12an helbideratuz
Inprimakia	Egoitza nagusia Herritarren arretarako bulegoak Finantza entitateak	Finantza entitateak		

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

Ondarea 2011	Aurkezteko tokiak		Zorraren ordainketa
Modalitatea	Eraitza: zero	Eraitza: ordaintzea	Eraitza: ordaintzea
Internet partikularrentzat	Internetez bidaliz eta frogagiriak* internet bidaliz edo egoitza nagusian, herritarren arretarako bulegoetan edo postetxeetan aurkeztuz		Ordainketa bakarra 2012/07/02an helbideratuz
Internet bitartekarientzat	Internetez bidaliz eta frogagiriak* internet bidaliz edo egoitza nagusian edo herritarren arretarako bulegoetan aurkeztuz		
Inprimakia	Egoitza nagusia Herritarren arretarako bulegoak Finantza entitateak	Finantza entitateak	Finantza entitatean ordainketa bakarra eginez aitorpena aurkeztzen den unean

* Frogagiriak aurkeztu behar dira zorrak aitortzen badira. Bestela, aurkezpenean aitaizten da aitorpena Internet bidez bidaltzen denean.

Araudia

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

10/2006 FORU ARAUA, abenduaren 29koa, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergarena.

137/2007 FORU DEKRETUA, abenduaren 18koa, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren Erregelamendua onartzen duena.

228/2012 FORU AGINDUA, martxoaren 16koa, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren eta Ondarearen gaineko Zergaren 2011ko autolikidazioak aurkezteko ereduak, modalitateak eta moduak onartu eta aurkezpen epea eta tokiak arautzen dituenak.

14/1991 FORU ARAUA, abenduaren 27koa, Ondarearen gaineko Zergari buruzkoa.

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

Herriarren eskubideak

Apirilaren 26ko 26/2005 Foru Dekretuaren

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

- www.gipuzkoaaldundia.net/hiritarrenEskubideak

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.

Kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak kexak eta iradokizunak aurkezteko sistema bat ezarri du eskaintako zerbitzuei eta karta honetan hartutako konpromisoari buruz herriarrek duten iritzia helaraz dezaten.

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

- www.gfaegoitza.net

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 zerbateraino betetzen diren ezagutzeko, kontsultatu urteko emaitzak egoitza elektronikoan interneten bidez:

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

Informazioa

Telefonia
902 100 040

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

Errenta eta ondarea aitortzeko kanpainaren zerbitzu elektronikoak

- Zerga informazioa.
- Programa informatikoa kargatzea.
- Internet bidezko aitortpenen aurkezpena.
- Autolikidazio proposamenak onartzea.
- Errenta mekanizaturako hitzordua.
- Pasahitz operatiboa eskuratzeko.
- Itzulketen tramitazio egoerari buruzko kontsulta.
- Kexa eta iradokizunak aurkeztea.
- Zalantza informatikoak argitzeko on-line laguntza.

Kontuan hartu beharrekoa

Hasiera data	Bukaera data	
2012/04/11	2012/05/04	Autolikidazio proposamenak onartzea
2012/04/16	2012/06/08	Errenta mekanizaturako hitzordua eskatzea
2012/04/17	2012/06/25	Errenta mekanizatuaren bulegoetan, internet bidez edo inprimakia erabiliz aitortpenak 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 haiak behar bezala ematea.

Zerbitzu karta honen ardura duen unitatea

Ogasun Zuzendaritza Nagusiko Errenta eta Ondare Atalak dauka karta honen ardura, Modernizazioko eta Zerbitzueta Nagusiaritza Nagusiaren lankidetzaz.

2012ko apirilaren argitaratua.

Carta de Servicios

Campaña de renta y patrimonio



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Introducción

A través de las cartas de servicios queremos informar acerca de las características de los servicios que gestiona la Diputación Foral de Gipuzkoa y comprometernos a unos niveles de calidad en su prestación.

Con estas iniciativas y su colaboración pretendemos orientar los servicios públicos forales a la satisfacción de las necesidades de quienes los utilizan y seguir avanzando en su mejora.

Martin Garitano Larrañaga
Diputado General de Gipuzkoa

Helena Franco Ibarzabal
Diputada Foral de Hacienda y Finanzas

Misión

La Sección de Renta y Patrimonio de la Hacienda Foral de Gipuzkoa tiene como finalidad dentro de la política general de lucha contra el fraude, de cara a la campaña de renta, fomentar el cumplimiento voluntario de la presentación de las declaraciones que gestiona simplificando los procedimientos y facilitando asistencia e información en los tres canales de comunicación existentes: el presencial, el telefónico y el electrónico.

¿Qué servicios prestamos?

Atención a contribuyentes

Atención presencial

- **Presentación de declaraciones** de renta mecanizada: en las 11 Oficinas de Renta Mecanizada.
- **Cualquier gestión** relacionada con renta: Consultas básicas en las Oficinas de Atención Ciudadana y todo tipo de consultas en la sede central de la Hacienda Foral.

Atención telefónica (902 100 040)

- **Información:** de 08:00 a 15:00 (de lunes a viernes).
- **Aceptación de propuestas de autoliquidación:** de 08:00 a 20:00 (de lunes a viernes).
- **Reserva de citas para renta mecanizada:** 24 horas (de lunes a domingo).
- **Solicitud de envío por correo de la información fiscal** (ingresos, gastos, retenciones, etc. de cada contribuyente): de 08:00 a 20:00 (de lunes a viernes).

Atención por internet (www.gipuzkoa.net/ogasuna o www.gfaegoltza.net)

- **Información general:** modalidades de presentación, modelos, manual, normativa, etc.
- **Información Fiscal** (ingresos, gastos, retenciones, etc. de cada contribuyente):
 - Solicitud de envío por correo u
 - Obtención con la clave operativa o la firma electrónica, con posibilidad de importarlos al programa informático para la confección de la declaración.
- **Aceptación de propuestas de autoliquidación.**
- **Reserva de citas para renta mecanizada.**
- **Otros servicios electrónicos** (consultar contrapartida).

Productos específicos

Para la confección de la declaración se encuentran disponibles los siguientes productos:

- Los impresos de renta (modelo 109) y de patrimonio (modelo 714) en la web y en los estancos.
- El manual de divulgación de renta y patrimonio, en la web.
- Los programas informáticos de ayuda de renta y patrimonio, en la web.

Modalidades de presentación de declaraciones

Propuestas de autoliquidación de renta

Con el objeto de simplificar al máximo los trámites, antes del inicio de la campaña se enviará por correo una propuesta de autoliquidación a más de la mitad de las personas contribuyentes. Si está de acuerdo con la propuesta, puede aceptarla por teléfono o por internet, sin necesidad de realizar ninguna otra gestión.

Se envía el mayor número posible de propuestas de autoliquidación, siempre que se disponga de toda la información necesaria para confeccionar la propuesta con garantías de exactitud. A través de la web puede consultar si va a recibir o no la propuesta de autoliquidación y, en caso afirmativo, consultar la misma.

Renta mecanizada

Uno de los 100 técnicos y técnicas de la Hacienda Foral le ayudará a presentar su declaración en alguna de las 11 Oficinas de Renta Mecanizada habilitadas al efecto. Es necesario reservar cita previa, antes del 08/06/2012, por teléfono o por internet.

Renta y patrimonio internet (www.gipuzkoa.net/ogasuna o www.gfaegoltza.net)

- **Internet particulares:** El programa informático de ayuda disponible en la web permite la transmisión por internet de la declaración.
- **Internet representantes profesionales:** Previa autenticación mediante firma electrónica, los representantes profesionales pueden enviar las declaraciones de sus representados por internet. Los archivos que contienen las declaraciones pueden generarse con el programa informático de ayuda de Hacienda o con otros programas siempre que sus registros se ajusten a los diseños aprobados. En caso de tener que presentar los justificantes de las declaraciones, se podrán transmitir por Internet o entregar en nuestras oficinas.

¿A qué nos comprometemos?

- 1) A atender de forma adecuada y personalizada, obteniendo un nivel de satisfacción superior a 8 puntos sobre 10.
 - 2) A reducir el tiempo promedio de espera para las consultas presenciales en la sede central de la Hacienda Foral, sin que supere los 5 minutos.
 - 3) A atender en la primera llamada las más de 20.000 consultas telefónicas que por su complejidad se derivan a la Sección de Renta para su resolución.
 - 4) A contestar las consultas tributarias formuladas por escrito en un tiempo promedio inferior a 10 días (plazo legal 180 días).
 - 5) A contestar las quejas y sugerencias formuladas por escrito en un tiempo promedio inferior a 3 días (plazo legal 30 días).
- A publicar en la web con antelación al inicio de la campaña:
- 6) Información general: 40 días de antelación.
 - 7) Información fiscal: 30 días de antelación.
- 8) A ampliar en dos días adicionales el plazo de presentación de declaraciones por internet si durante el último día de la campaña existen problemas técnicos que impidan su normal transmisión.

A publicar en la web con antelación al inicio de la campaña:

- 9) Los impresos: 20 días de antelación.
- 10) El manual de divulgación: 20 días de antelación.
- 11) La versión del programa de renta a comienzos de diciembre que permite conocer el resultado de la autoliquidación antes de que finalice el ejercicio.
- 12) La versión definitiva de los programas: 6 días de antelación.
- 13) A entregar, con 20 días de antelación al inicio de campaña, a quienes elaboran el programa de ayuda para representantes profesionales, los diseños de los registros a que se deben ajustar los archivos generados por dicho programa.

- 14) A enviar al 50% de las personas contribuyentes su propuesta de autoliquidación de renta.
- 15) A conseguir que el 80% de las propuestas de autoliquidación de renta remitidas sean aceptadas.
- 16) A conseguir que el 85% de las propuestas de autoliquidación remitidas sean presentadas en sus mismos términos.
- 17) A abonar las devoluciones en el plazo de 3 días hábiles desde su aceptación.

- 18) A abonar las devoluciones en el plazo de 3 días hábiles desde su presentación.

- 19) A abonar el 95% de las devoluciones en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la documentación en la sede central de Hacienda y las restantes antes del 15/10/2012.

El plazo legal para abonar las devoluciones finaliza el 25/12/2012.

¿Cómo lo medimos?

- 1) Analizando la valoración media de los cuestionarios de satisfacción cumplimentados.
- 2) Analizando el tiempo promedio de espera para las consultas presenciales en la sede central de la Hacienda Foral.
- 3) Analizando el porcentaje de llamadas telefónicas atendidas respecto del total de las derivadas a la Sección de Renta.
- 4) Analizando el tiempo promedio de contestación a las consultas tributarias formuladas por escrito.
- 5) Analizando el tiempo promedio de contestación de las quejas y sugerencias.
- 6) y 7) Comprobando la fecha de publicación en la web de los contenidos de información general y del servicio por internet de información fiscal.
- 8) Analizando las incidencias ocurridas en la presentación por internet durante toda la campaña y, en especial, durante los últimos días del plazo.

- 9), 10), 11), 12) y 13) Comprobando la fecha de publicación en la web o envío de los productos específicos.

- 14) Comprobando el porcentaje de propuestas de autoliquidación remitidas.
- 15) Analizando el porcentaje de propuestas de autoliquidación aceptadas respecto del total de las remitidas.
- 16) Analizando el porcentaje de contribuyentes que aceptan las propuestas, o que presentan la declaración en los mismos términos mediante otra modalidad.
- 17) Analizando el porcentaje de devoluciones correspondientes a propuestas de autoliquidación abonadas en el plazo fijado.

- 18) Analizando el porcentaje de devoluciones correspondientes a declaraciones de renta mecanizada abonadas en el plazo fijado.

- 19) Analizando el porcentaje de devoluciones correspondientes a declaraciones presentadas por internet abonadas en los plazos fijados.

Direcciones y Horarios de las Oficinas de Hacienda

Oficinas de Renta Mecanizada (de lunes a sábado de 08:00 a 14:00)

San Sebastián - Errotaburu	Paseo de Errotaburu, 2
San Sebastián - Amara	Avda. Sancho el Sabio, 9
San Sebastián - Gros	Calle Secundino Esnaola, 10-12
Azpeitia	Avenida Julián Elorza, 3
Beasain	Calle Urbialde, 1
Bergara	Plaza Toki Eder, 5
Eibar	Calle Arragueta, 2
Errenteria	Plaza Santa Clara, 2
Hernani	Calle Latxunbe Berri, 8-9
Irun	Calle Francisco de Gainza, 1
Tolosa	Calle San Francisco, 45

Oficinas de Atención Ciudadana (de lunes a viernes de 08:30 a 14:00)

Sede Central	
San Sebastián- Errotaburu	Paseo de Errotaburu, 2
Otras sedes	
San Sebastián-Okendo	Calle Okendo, 20
Azpeitia	Avenida Julián Elorza, 3
Bergara	Plaza Toki Eder, 5
Eibar	Calle Arragueta, 2
Irun	Calle Francisco de Gainza, 1
Tolosa	Calle San Francisco, 45

Lugares de presentación y modo de cobro de la devolución o de pago de la deuda

Renta 2011	Lugares de presentación		Cobro de la devolución o pago de la deuda	
Modalidades	Resultado cero o a devolver	Resultado a ingresar	Resultado a devolver	Resultado a ingresar
Propuesta de autoliquidación	Aceptación por teléfono o por internet		Domiciliación antes de tres días hábiles	Domiciliación del único pago o del 1º, si se realizan dos pagos, el 02/07/2012. Domiciliación del 2º pago, si se realizan dos pagos, el 12/11/2012
Mecanizada	11 Oficinas de Renta Mecanizada			
Internet particulares	Envío por internet, y entrega de justificantes* por internet o en Sede central, Oficinas de Atención Ciudadana o de Correos		Domiciliación del 95% de las devoluciones en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de los justificantes	
Internet Representantes profesionales	Envío por internet, y entrega de justificantes* por internet o en Sede central o en Oficinas de Atención Ciudadana			
Papel	Sede central Oficinas de Atención Ciudadana Entidades financieras	Entidades financieras	Domiciliación antes del 25/12/2012	En entidad financiera: Único pago o 1º si se realizan dos pagos Domiciliación del 2º pago, si se realizan dos pagos, el 12/11/2012

* Hay que entregar justificantes si se ha adquirido la vivienda habitual en el año de la declaración o si se incluyen en la misma datos diferentes a los contenidos en INFORMACIÓN FISCAL. En caso contrario la presentación termina con la transmisión por internet.

Patrimonio 2011	Lugares de presentación		Pago de la deuda
Modalidades	Resultado cero o a devolver	Resultado a ingresar	Resultado a ingresar
Internet particulares	Envío por internet, y entrega de justificantes* por internet o en Sede central, Oficinas de Atención Ciudadana o de Correos		Domiciliación del único pago el 02/07/2012
Internet Representantes profesionales	Envío por internet, y entrega de justificantes* por internet en Sede central o en Oficinas de Atención Ciudadana		
Papel	Sede central Oficinas de Atención Ciudadana Entidades financieras	Entidades financieras	Pago en entidad financiera en el momento de presentar la declaración

* Hay que entregar justificantes si se incluyen deudas. En caso contrario la presentación termina con la transmisión por internet.

Normativa

NORMA FORAL 2/2005, de 8 de marzo, General Tributaria del Territorio Histórico de Gipuzkoa.

NORMA FORAL 10/2006, de 29 de diciembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

DECRETO FORAL 137/2007, de 18 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

ORDEN FORAL 228/2012, de 16 de marzo, por la que se aprueban los modelos, modalidades y formas de presentación de las autoliquidaciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y del Impuesto sobre el Patrimonio correspondientes al período impositivo 2011, regulándose el plazo y los lugares de presentación.

NORMA FORAL 14/1991, de 27 de diciembre, del Impuesto sobre el Patrimonio.

Todas estas disposiciones figuran en la siguiente dirección de la web: www.gipuzkoa.net/ogasuna

Derechos de la ciudadanía

Los derechos de la ciudadanía en su relación con la Diputación Foral, se enumeran en el artículo 4 del Decreto Foral 26/2005, de 26 de abril (BOG nº 101, 31-05-2005).

- www.gipuzkoaaldundia.net/derechosCiudadania

Asimismo, en el artículo 34 de la Norma Foral 2/2005, de 8 de marzo, General Tributaria del Territorio Histórico de Gipuzkoa (BOG nº 52, 17-03-2005), se regulan los derechos y garantías de los obligados tributarios.

Quejas y sugerencias

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de un Sistema de Quejas y Sugerencias a través del cual puede hacer llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos y los compromisos asumidos en la presente carta.

Las quejas y sugerencias pueden presentarse en cualquier registro de Diputación, por correo o por internet desde la sede electrónica.

- www.gfaegoitza.net

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de 30 días hábiles para dar respuesta a las reclamaciones, si bien la Sección de Renta y Patrimonio se compromete mediante esta carta a que el plazo promedio de respuesta de las quejas y sugerencias que reciba sea inferior a 3 días.

Agradeceríamos su participación en la mejora de los servicios, colaborando con las encuestas de satisfacción que les podamos formular.

Cumplimiento de los compromisos

Podrá conocer el grado de cumplimiento de los compromisos de esta carta de servicios, consultando sus resultados anuales en las siguientes páginas web:

- www.gipuzkoa.net/ogasuna/renta
- www.gfaegoitza.net/cartasdeservicio

Información

Teléfono
902 100 040

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

Servicios electrónicos relacionados con la campaña de renta y patrimonio

- Información Fiscal.
- Descarga de programa informático.
- Presentación de declaraciones por internet.
- Aceptación de propuestas de autoliquidación.
- Reserva de citas para renta mecanizada.
- Obtención de clave operativa.
- Consulta del estado de tramitación de las devoluciones.
- Presentación de quejas y sugerencias.
- Asistencia on-line para dudas informáticas.

Fechas a tener en cuenta

Fecha inicio	Fecha fin
11/04/2012	04/05/2012
16/04/2012	08/06/2012
17/04/2012	25/06/2012

Aceptación de propuestas de autoliquidación

Reserva de citas para renta mecanizada

Presentación de la declaración en las oficinas de renta mecanizada, por internet o a través del impreso

Algunas recomendaciones

Tenga en cuenta que los primeros días de la campaña, y a lo largo de la misma en las horas punta (de 11 a 13h), se concentra la mayor demanda de servicios lo que dificulta su prestación.

Unidad responsable de la Carta de Servicios

La Sección de Renta y Patrimonio de la Dirección General de Hacienda es la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de esta carta de servicios, con la colaboración de la Dirección General de Modernización y Servicios.

Publicado en abril de 2012.