

GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA

OGASUN ETA FINANTZA DEPARTAMENTUA

332/2011 FORU AGINDUA, apirilaren 5ekoa, BEZ zerbitzuen kartaren aldaketa onartzen duena.

2004ko urtarrilaren 13ko 1/2004 Foru Dekretuak, Foru Administrazioako zerbitzuen kartak eta horien kalitatea ebaluatzeko sistemak erregulatzeko dituenak, zerbitzuen kartak pres-tatu, 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.

Hartara, 2008ko urriaren 8ko 846/2008 Foru Aginduaren bidez BEZ Atalaren lehen zerbitzuen karta onartu zen (Gipuzkoako ALDIZKARI OFIZIALA 2008/10/14). Igaro den den-bora kontuan izanik, bidezkoa da orain kartaren edukia eguneratzea, jasota dauden konpromisoak mantenduz, betiere zerbitzuen kudeaketa etengabe hobetzearren.

Behin aztertuta Departamentuko Zeharkako Zergen Kudea-zteko Zerbitzuak –BEZ atalak- eta Lehendakartzako eta Foru Administrazioako Departamentuko Foru Administrazioaren Modernizazioko Zuzendaritza Nagusiaren lankidetzaz prestatutako zerbitzuen kartaren proposamena, foru diputatu honek ondoko hau

EBATZI DU

Lehena.

Onartzea BEZ zerbitzuen kartaren aldaketa, foru agindu honen eranskinean agertzen dena.

Bigarrena.

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

Foru agindu hau behin betikoa da eta amaiera ematen dio administrazio bideari. Interesatuek foru agindu honen aurka zuzenean Administrazioarekiko Auzi Errekurtsoa aurkez deza-kete Administrazioarekiko Auzietako Donostiako Epaitegietan, jakinarazpenaren biharamunetik hasita bi hilabeteko epean.

Hala ere, partikularrek aukera dute horren aurretik Berraztertzeko Hautazko Errekurtsoa aurkezteko foru diputatu honi, jakinarazpenaren biharamunetik hasita hilabeteko epean. Hori eginez gero, ezingo da administrazioarekiko auzi errekur-torik aurkeztu harik eta berraztertzeakoaren berriazko ebaz-pena eman edo ustezko ezespena gertatu arte. Dena dela, egoki iritzitako beste edozein errekurtsio aurkez daiteke.

Donostia, 2011ko apirilaren 5a.—Pello González Argomaniz, Departamentuko foru diputatua.

(3552)

(4253)

DIPUTACION FORAL DE GIPUZKOA

DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS

ORDEN FORAL 332/2011, de 5 de abril, por la que se aprueba la modificación de la carta de servicios de IVA.

El Decreto Foral 1/2004, de 13 de enero, por el que se regu-lan las cartas de servicios en la Administración Foral y su sis-tema 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 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 pres-tan dichos servicios, y de los derechos y garantías que asisten a las personas usuarias de los mismos.

Así, mediante Orden Foral 846/2008, de fecha 8 de octubre de 2008, se aprobó la primera Carta de Servicios de la Sección de IVA del Departamento de Hacienda y Finanzas (BOLETIN OFICIAL de Gipuzkoa 14/10/2008). Dado el tiempo transcu-rrido, procede actualizar su contenido, manteniendo los com-promisos adquiridos y con el propósito de seguir avanzando en la mejora continua de los servicios que se prestan.

Vista la propuesta de revisión de la carta de servicios elaborada por el Servicio de Gestión de Impuestos Indirectos –Sección IVA- de este departamento, en colaboración con la Dirección General de Modernización de la Administración Foral del Departamento de Presidencia y Administración Foral, este Diputado Foral

RESUELVE

Primero.

Aprobar la modificación de la carta de servicios de IVA que se adjunta como anexo de 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 tra-vés 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, las personas particulares, 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 desesti-mación presunta. Todo ello sin perjuicio de la interposición de cualquier otro recurso que se estime pertinente.

Donostia-San Sebastián, a 5 de abril de 2011.—El diputado foral del Departamento, Pello González Argomaniz.

(3552)

(4253)

Zerbitzu karta

BEZ Balio Erantsiaren gaineko Zerga



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

Pello González Argomaniz

Ogasun eta Finantza foru diputatua

Xedea

Gipuzkoako Foru Ogasuneko Balio Erantsiaren gaineko Zergaren Atalaren xedea da zergadunek BEZari lotutako zerga obligazioak borondatez bete dezatela bultzatzea, eta zerga alorreko ez-betetzeak antzematea eta erregularizatzea iruzurraren aurkako politika orokorraren barruan. Hori guztia gauzatzeko, teknologia berrien tresnak erabili, prozedurak erraztu eta hiru komunikazio kanaletan laguntza eta informazioa ematen da: aurrez aurrekoa, telefonoa edo bide elektronikoa.

Araudia

2006/112/EE ZUZENTARAUA, Kontseiluarena, azaroaren 28koa, Balio Erantsiaren gaineko Zergaren sistema erkideari buruzkoa.

102/1992 FORU DEKRETUA, abenduaren 29koa, Balio Erantsiaren gaineko Zergari buruzkoa.

1624/1992 ERREGE DEKRETUA, abenduaren 29koa, Balio Erantsiaren gaineko Zergaren Erregelamenduari buruzkoa.

Xedapen horiek guztiak Ogasunaren web gunean aurkitu daitezke: www.gipuzkoa.net/ogasuna

Zer zerbitzu ematen dugu?

Zer konpromiso hartzen dugu?

Nola neurtzen dugu betetze maila?

Zergadunei arreta eman

Aurrez aurreko arreta

- Aitorpenak aurkeztea eta oinarritzko kontsultak egin zazpi zerga bulegoetan.
- Zergari lotutako edozein kudeaketa eta mota guztietako kontsultak egin Foru Ogasunaren egoitza zentrallean.

Zergadunari arreta egokia eta pertsonalizatua ematea, eta 10 puntutatik 7tik gorako gogobetetze maila lortzea:

- Tratu atsegina eta errespetuzkoa.
- Informazio argia, zehatza eta zabala.
- Datuak isilpean gordetzeko bermea.
- Elebitasuna: zergadunari berak aukeraturako hizkuntzan ematea arreta.
- Telefono arreta arina, irtenbideak ematen dituenak.

Zergadunek betetzen dituzten gogobetetze-galdetegien erantzunak aztertuz, gai hauek direla-eta:

- Jasotako tratua.
- Informazioa eta hizkeraren argitasuna.
- Isilpekotasuna.
- Elebitasuna.
- Arreta telefonikoa.

Telefono arreta

(902 100 040)

Zergei buruzko kontsultak erantzutea.

40 egun baino lehen erantzutea, batez beste, idatziz aurkeztutako zerga kontsultei (legezko epea 180 egunekoa da).

Web guneko BEZari buruzko kontsulten datu basea etengabe eguneratuta edukitzea.

Aitorpen ereduak, inprimakiak, berriak eta arau aldaketak web gunean argitaratzea, eta harpidedunei komunikatzea gehienez 3 egunetan ofizialki argitaratzen direnetik aurrera.

Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batez besteko denbora aztertuz.

Hiru hilero egiaztatuz datu basearen eduki guztiak eguneratu direla eta indarrean daudela.

Egiaztatuz web guneko argitalpenak aipatu epean egiten direla eta, gainera, berrien harpidedunei komunikatzen zaizkiela.

Arreta elektronikoa

(www.gipuzkoa.net/ogasuna)
(www.gfaegoitza.net)

Ikus xehetasunak zerbitzu elektronikoen atalean.

Kanal elektronikoaren erabilpena sustatzea.

Zerga obligazioei buruzko informazioa bidaltzea BEZaren erroldan alta emandako enpresari berri bakoitzari.

20 lanegun baino lehen erantzutea idatziz aurkeztutako kexa eta iradokizunen %90ari (legezko epea 30 lanegunekoa da gehienez).

Egiaztatuz kanal elektronikoa erabiliz aurkeztutako aitorpen kopurua gehitu dela.

Egiaztatuz aurreko hiruhilekoan alta emandako enpresarietara urtean lau komunikazio orokor egiten zaiela.

Egiaztatuz aipaturako epean zenbat kexa eta zenbat iradokizun erantzun diren.

Aitorpenak aurkeztu

(Ikus informazio taula)

- Hileko eta urteko itzulketak.

- Aitorpenak aldatu.

- Salbuespenak onartu eta eman.

- Okerreko sarrerak itzuli.

- Berraztertze errekursoak ebatzi.

2 hilabetetan tramitatzea (legezko epea 6 hilekoa da) hileko itzulketen erregistroan inskribatutako zergadunen hileko itzulketen %85.
3 hilabetetan tramitatzea (legezko epea 6 hilekoa da) hileko itzulketen erregistroan inskribatutako zergadunen urteko itzulketen %75.

Hilabetetik beherako batez besteko denboran ebaztea (legezko epea 6 hilekoa da) zergadunak behin aurkezpen epea amaituta eskatutako aitorpen aldaketak.

40 egunetan ebaztea, batez beste, salbuespenak onartu eta emateko eskaerak (legezko epea 6 hilekoa da).

Hilabeteetan ebaztea, batez beste, okerreko sarrerak itzultzeko eskaerak (legezko epea 6 hilekoa da).

Hilabete baino lehen ebaztea, batez beste, berraztertze errekursoak (legezko epea 3 hilekoa da).

Aztertuz zenbat den hileko itzulketen erregistroan inskribatutako zergadunen hileko eta urteko itzulketen portzentajea (aurrez jarritako epean ordaintzen dira itzulketa horiek).

Aztertuz batez beste zenbat denboratan ebazten diren eskatutako aldaketak.

Aztertuz batez beste zenbat denboratan ebazten diren salbuespena onartu eta emateko eskaerak.

Aztertuz batez beste zenbat denboratan ebazten diren sarrerak okerrak itzultzeko eskaerak.

Aztertuz batez beste zenbat denboratan ebazten diren errekursoak.

Iruzurraren aurkako borroka

- Aitorpenak egiaztatu eta berrikusi.
- Ez-aitortzaileen egoera egiaztatu (ofiziozko behin-behineko likidazioak).
- Aitorpen informatiboaren aurkezpena egiaztatu.
- Europar Batasunaren eremuan egindako iruzur ekintzak arakatu.
- Batasun barruko operadore gisa alta eman izana egiaztatu.
- IFZren baliogabetzea.

Zerga zorra %2,5 gehitzea aitorpenak egiaztatu eta berrikusteko ekintzen ondorioz.

Egiaztatuz zer portzentajetan handitzen den iruzurraren aurkako ekintzen edo jarduketaren ondorioz agerian jarritako zerga zorra.

Aitorpen eta ereduaren taula

Aitorpenak	Zergadunak	Epeak	Eredua
BEZaren aitorpenen aldizkako aurkezpena.	Erregimen orokorra.	Apiril, uztail eta urriaren 25a.	300
	Erregimen erraztua.	Apiril, uztail eta urriaren 25a.	310
	Erregimen orokorra eta erraztua.	Apiril, uztail eta urriaren 25a.	370
	Enpresa handiak.	Hilaren 25a.	320
	Hileko itzulketen erregistroa.	Hilaren 25a.	330/340
	Erregimen berezia – Entitate taldea – Banakako eredu.	Hilaren 25a.	322
	Erregimen berezia – Entitate taldea – Entitate nagusia.	Hilaren 25a.	353
Urteko aitorpenaren aurkezpena.	Erregimen orokorra – Esportatzaileak – Enpresa handiak.	Urtarrilaren 30a.	390
	Erregimen erraztua.	Urtarrilaren 30a.	391
	Erregimen orokorra eta erraztua.	Urtarrilaren 30a.	392
	Erregimen berezia – Entitate taldea.	Urtarrilaren 30a.	393
Aldizkakoa ez den aitorpen-likidazioa (aldizka aitortzera behartuta ez dauden partikular eta enpresariak).	Garraibide berrien salmentak / Baliokidetasun errekaruan ari diren subjektu pasiboen aldeko itzulketa, bidaiarien erregimenagatik.	Apiril, uztail, urriaren 25a, eta urtarrilaren 30a.	308 (itzulketa)
	Garraibide berrien batasun barruko erosketak.	Matrikulatu aurretik.	309 (diru sarrera)
	Derrigorrezko exekuzioko prozeduretako esleipena.	Hilabetea.	
	Batasun barruko erosketak / Subjektu pasiboa alderantzizatzeko eragiketak / Higiezin salmentak.	Apiril, uztail, urriaren 25a, eta urtarrilaren 30a.	
Hirugarren pertsonen egindako eragiketen urteko aitorpena.	3.005,06 euro-tik gorako eragiketak.	Otsaila.	347
Europar Batasuneko subjektu pasiboekin egindako eragiketen laburpena.	Europar Batasuneko erosketak, salmentak eta eragiketa triangeluarrak.	- Hilerokoa: hilaren 25a. - Hiru hilabetekoa: Apiril, uztail, urriaren 25a, eta urtarrilaren 30a.	349
Nekazaritza, abeltzaintza eta arrantza erregimen bereziko konpentsazioen itzulketa.	Salmentak eta esportazioak.	Apiril, uztail, urriaren 25a, eta urtarrilaren 30a.	341
Komunikazioa.	Erregimen berezia – Entitate taldea.	Abendua.	039

Non aurkeztu aitorpenak

Aurkezteko modalitateak	Kompentsatzeko edo itzultzeko emaitza	Ordaintzeko emaitza
Internet (eredu guztiak, salbu 308, 309 eta 341) Derrigorrezkoa 25 langiletik gorako enpresentzat.	Gipuzkoatariko zerbitzu elektroniko bidez bidaliko da. Ordaintzeko edo itzultzeko kuota helbideratuko da.	
Ordenagailuz irakurri daitekeen euskarri (347 eta 349 eredu) Derrigorrezkoa 100 eragiketa baino gehiago aitortzen duten eta aitorpena Internetez aurkeztu ez duten enpresentzat.	Finantza entitate laguntzaileak. Egoitza nagusia.	Finantza entitate laguntzaileak.
Papera (eredu guztiak 330 eta 340 izan ezik) Inprimakia bete eta aurkeztuko da.	Zerga bulegoak.	

Zerbitzu elektronikoak

www.gipuzkoa.net/ogasuna

www.gfaegoitza.net

- Zergadunaren egutegia.
- Aitorpenak egiteko programa informatikoak deskargatu.
- Laguntza programetarako laguntza on-line (*Webcall Zerbitzua*).
- Aitorpenak interneten bidez aurkeztu.
- Zergei buruzko kontsultak aurkeztu.
- Kexa eta iradokizunak aurkeztu.
- Itzulketei buruzko egoera kontsultatu.
- BEZaren subjektu pasiboaren izaera izateko ziurtagiria eskatu (Europar Batasuneko beste herrialde batzuetan BEZa jasaten duten enpresariarentzat).
- Europar Batasunean kokatutako enpresen BEZaren balioztapena kontsultatu VIES aplikazioan (www4.gipuzkoa.net/ogasunenet/vies/default.asp).

Hainbat gomendio

- Aitorpenak interneten bidez aurkeztean, datuen behar bezalako bidalketa, segurtasuna eta isilpekotasuna bermatzen dira. Itzultzeko tramiteak arinduko dira, horrelakorik badago.
- Foru Ogasunaren web guneko *Albisteak eta Nobedadeak* atalean doan harpidetuz gero, bakoitzari posta elektroniko bat bidaliko zaio, zergei buruz argitaratutakoaren berri emango duena (Interneteko loturak egingo dira).
- Gure web gunean egiaztatu dezakezu VIES aplikazioan BEZaren zenbakia, Europako Batzordearen web gunearekin linean.
- *Webcall Zerbitzuaren* bidez, zailak argitzea eta gure programetan izandako gorabehera informatikoak konpontzeko eskatu dezakezu.
- Ez itxoin azken egunera arte kontsultak eta tramiteak egiteko. Eskaerak pilatuz gero zerbitzu on bat ematea zailagoa baita.
- Akatsen bat antzematen baduzu edo gure zerbitzuetako batek ez bazaitu asebetetzen, aurkeztu ezazu idatziz kexa edo iradokizuna.
- Denon ardura da salatzea Herri Ogasunari ez ezik zerga obligazioak bete eta beste batzuen zerga alorreko ez-betetzeak eragindako ondorioak jasan behar dituzten zergadunei ere kalte egiten dieten praktikak.

Herritarren eskubideak

Herritarrek Gipuzkoako Foru Aldundiarekiko harremanetan dituzten eskubideak jasoak ditu apirilaren 26ko 26/2005 Foru Dekretuak, 4. artikuluan (101 zk.ko GAO, 2005eko maiatzaren 31koa).

Era berean, zergapekoen eskubide eta bermeak aratuak ditu 2005eko martxoaren 8ko 2/2005 Foru Arauak, Gipuzkoako Zergen Foru Arau Orokorrak, 34. artikuluan (GAO, 52 zk., 2005-03-17koa).

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 aurkezteko daitezke, postaz edo Internet bidez.

Gipuzkoako Foru Aldundiak 30 laneguneko epea du erreklamazioei erantzuteko.

Zerbitzuak zure parte hartzeaz hobetu nahi ditugunez, eskertuko genizuke asebetetze mailari buruz aurkeztu zaizkizun inkestak betetzea.

Konpromisoak betetzea

Zerbitzu karta honen konpromisoak noraino betetzen diren jakiteko, urteko emaitzak ikus ditzakezu web gune honetan:

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

Arretaguneak eta ordutegia

Aurrez aurreko arreta

(8:30 – 14:00, astelehenetik ostiralera)

Egoitza nagusia

Donostiako bulegoa-Errotaburu

Errotaburu pasealekua, 2 | 20018 Donostia

Zerga 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

Francisco de Gainza, 1 | 20302 Irun

Tolosako bulegoa

San Frantzisko, 45 | 20400 Tolosa

Arreta telefonikoa

902 100 040

(8:00 – 15:00, astelehenetik ostiralera)

Arreta elektronikoa

www.gipuzkoa.net/ogasuna

www.gfaegoitza.net

Karta honen arduraduna

BEZaren Atala arduratu da zerbitzu karta

hau prestatzeaz, **Foru Administrazioaren**

Modernizazioko Zuzendaritza Nagusiak lagunduta.

Carta de Servicios

IVA

Impuesto sobre el Valor Añadido



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.

Markel Olano Arrese

Diputado General de Gipuzkoa

Pello González Argomaniz

Diputado Foral de Hacienda y Finanzas

Misión

La Sección del Impuesto sobre el Valor Añadido de la Hacienda Foral de Gipuzkoa tiene como finalidad potenciar el cumplimiento voluntario por parte de las personas contribuyentes de sus obligaciones fiscales en relación al IVA, así como detectar y regularizar los incumplimientos tributarios dentro de la política general de lucha contra el fraude. Todo ello, a través del empleo de las herramientas que proporcionan las nuevas tecnologías, la simplificación de los procedimientos y la asistencia e información en los tres canales de comunicación existentes: el presencial, el telefónico y el electrónico.

Normativa

DIRECTIVA 2006/112/CE del Consejo, de 28 de noviembre de 2006, relativa al sistema común del Impuesto sobre el Valor Añadido.

DECRETO FORAL 102/1992, de 29 de diciembre, por el que se regula el Impuesto sobre el Valor Añadido.

REAL DECRETO 1624/1992, de 29 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido.

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

¿Qué servicios prestamos?

¿A qué nos comprometemos?

¿Cómo lo medimos?

Atención a Contribuyentes

Atención presencial

- Presentación de declaraciones y consultas básicas en las 7 Oficinas Tributarias.
- Cualquier gestión relacionada con el impuesto y todo tipo de consultas en la sede central de la Hacienda Foral.

A atender a la persona contribuyente de forma adecuada y personalizada, obteniendo un nivel de satisfacción superior a 7 puntos sobre 10:

- Trato amable y respetuoso.
- Claridad, exactitud y amplitud de la información suministrada.
- Garantía de confidencialidad de los datos obtenidos.
- Bilingüismo: atención en la lengua oficial elegida por la persona contribuyente.
- Atención telefónica ágil y resolutoria.

Analizando las respuestas de los cuestionarios de satisfacción que cumplimenten las personas contribuyentes en los siguientes aspectos:

- Trato dispensado.
- Información suministrada y claridad del lenguaje.
- Confidencialidad.
- Bilingüismo.
- Atención telefónica.

Atención telefónica

(902 100 040)

Atención a consultas tributarias.

A contestar las consultas tributarias formuladas por escrito en un tiempo promedio de 40 días (plazo legal 180 días).

Analizando el tiempo promedio de contestación a las consultas tributarias formuladas por escrito.

A mantener permanentemente actualizada en la Web la Base de Datos de consultas relativas al impuesto del IVA.

Comprobando trimestralmente que todos los contenidos de la base de datos han sido actualizados y están en vigor.

A publicar en la Web, y a su comunicación a las personas suscriptoras de novedades, los modelos de declaraciones, impresos, novedades y modificaciones normativas en el plazo máximo de 3 días desde su publicación oficial.

Comprobando que las publicaciones en la Web se realizan en el plazo señalado y que además son comunicadas a las personas suscriptoras de novedades.

Atención electrónica

(www.gipuzkoa.net/ogasuna)
(www.gtaegoitza.net)

Consultar el detalle en el apartado de servicios electrónicos.

A fomentar el uso del canal electrónico.

Comprobando el incremento del número de declaraciones presentadas mediante el canal electrónico.

A remitir información de sus obligaciones tributarias a cada nueva persona empresaria dada de alta en el censo del IVA.

Comprobando que se realizan cuatro comunicaciones masivas al año dirigidas a las personas empresarias dadas de alta en el trimestre anterior.

A contestar el 90% de las quejas y sugerencias formuladas por escrito en un tiempo inferior a 20 días hábiles (plazo máx. 30 días hábiles).

Comprobando el número de quejas y sugerencias contestadas en el plazo señalado.

Presentación de declaraciones

(Ver cuadro informativo)

- Devoluciones mensuales y anuales.

A tramitar el 85% de las devoluciones mensuales correspondientes a las personas contribuyentes inscritas en el registro de devoluciones mensuales en un plazo de 2 meses (plazo legal 6 meses).
A tramitar el 75% de las devoluciones anuales de las personas contribuyentes inscritas en el registro de devoluciones mensuales en un plazo de 3 meses (plazo legal 6 meses).

Analizando el porcentaje de las devoluciones mensuales y anuales correspondientes a las personas contribuyentes inscritas en el registro de devoluciones mensuales que se abonan en el plazo fijado.

- Modificaciones de declaraciones.

A resolver las modificaciones de las declaraciones solicitadas por la persona contribuyente una vez finalizado el plazo de presentación en un tiempo promedio inferior a 1 mes (plazo legal 6 meses).

Analizando el tiempo promedio de resolución de las modificaciones solicitadas.

- Reconocimiento o concesión de exenciones.

A resolver las solicitudes de reconocimiento y concesión de exenciones en un tiempo promedio de 40 días (plazo legal 6 meses).

Analizando el tiempo promedio de resolución de las solicitudes de reconocimiento y concesión de exenciones.

- Devoluciones de ingresos indebidos.

A resolver en un tiempo promedio de 1 mes las devoluciones de ingresos indebidos solicitados (plazo legal 6 meses).

Analizando el tiempo promedio de resolución de las solicitudes de devolución por ingresos indebidos.

- Resolución de recursos de reposición.

A resolver los recursos de reposición formulados en un tiempo promedio inferior a 1 mes (plazo legal 3 meses).

Analizando el tiempo promedio de resolución de los recursos presentados.

Lucha contra el fraude

- Actuaciones de comprobación y revisión de declaraciones.
- Actuaciones de comprobación a no declarantes (LPO).
- Comprobación de presentación de declaraciones informativas.
- Actuaciones de fraude a nivel comunitario. Comprobaciones de alta como operador intracomunitario.
- Revocaciones de NIF.

A incrementar en un 2,5 % la deuda tributaria como consecuencia de acciones de revisión y comprobación de declaraciones.

Comprobando el porcentaje de incremento de la deuda tributaria como consecuencia de las acciones o actuaciones de lucha contra el fraude.

Tabla de declaraciones y modelos a presentar

Declaraciones	Contribuyentes	Plazos	Modelo
Presentación periódica de declaraciones de IVA.	Régimen general.	25-abril-julio-octubre.	300
	Régimen simplificado.	25-abril-julio-octubre.	310
	Régimen general – simplificado.	25-abril-julio-octubre.	370
	Grandes Empresas.	25 del mes.	320
	Registro de devoluciones mensuales.	25 del mes.	330/340
	Régimen especial – grupo de entidades – modelo individual.	25 del mes.	322
	Régimen especial – grupo de entidades – entidad dominante.	25 del mes.	353
Presentación declaración anual.	Régimen general – exportadores – grandes empresas.	30-enero.	390
	Régimen simplificado.	30-enero.	391
	Régimen general – simplificado.	30-enero.	392
	Régimen especial – grupo de entidades.	30-enero.	393
Declaración-liquidación no periódica. (Particulares y empresarios no obligados a declaraciones periódicas).	Entregas medios transporte nuevos/ Reintegro a minoristas por reembolsos a viajeros.	25-abril-julio-octubre-30 enero.	308 (devolución)
	Adquisición intracomunitaria de medios de transporte nuevos.	Antes de la matriculación.	309 (ingreso)
	Adjudicaciones en procedimientos de ejecución forzosa.	1 mes.	
	Adquisiciones intracomunitarias/operaciones de inversión de sujeto pasivo/entregas de naturaleza inmobiliaria.	25-abril-julio-octubre-30 enero.	
Declaración anual de operaciones con terceras personas.	Operaciones que superen la cifra de 3.005,06 euros.	Febrero.	347
Resumen recapitulativo de operaciones con sujetos pasivos de la UE.	Adquisiciones, entregas y operaciones triangulares en la Unión Europea.	- Mensual: 25 del mes - Trimestral: 25-abril-julio-octubre-30 enero.	349
Devolución de compensaciones en el régimen especial agricultura, ganadería y pesca.	Entregas y exportaciones realizadas.	25-abril-julio-octubre-30 enero.	341
Comunicación.	Régimen especial Grupo de entidades.	Diciembre.	039

Lugares de presentación de las declaraciones

Modalidades de presentación	Resultado a compensar o devolver	Resultado a ingresar
Internet (todos los modelos excepto 308, 309 y 341) Obligatorio para empresas con más de 25 personas trabajadoras.	Envío a través de los servicios electrónicos de Gipuzkoataria. Domiciliación de la cuota a ingresar o a devolver.	
Soporte legible por ordenador (modelo 347 y 349) Obligatorio para empresas que declaran más de 100 operaciones y no presentan la declaración por Internet.	Entidades financieras colaboradoras. Sede Central.	Entidades financieras colaboradoras.
Papel (todos los modelos salvo 330 y 340) Cumplimentación y entrega del impreso.	Oficinas Tributarias.	

Servicios electrónicos

www.gipuzkoa.net/ogasuna

www.gfaegoitza.net

- Calendario fiscal.
- Descarga de programas informáticos para la confección de declaraciones.
- Asistencia on-line (*Servicio Webcall*) para programas de ayuda.
- Presentación de declaraciones por internet.
- Presentación de consultas tributarias.
- Presentación de quejas y sugerencias.
- Consulta situación de devoluciones.
- Solicitud de certificado de tener la condición de sujeto pasivo de IVA (Para las personas empresarias que soporten IVAs en otros países de la Comunidad Europea y quieran pedir la devolución).
- Consulta en VIES de la validación IVA de empresas establecidas en la Comunidad Europea (www4.gipuzkoa.net/ogasunet/vies/defaultc.asp).

Algunas recomendaciones

- La presentación de declaraciones por internet garantiza la correcta transmisión de los datos, la seguridad y la confidencialidad. Así mismo, agilizará en su caso los trámites de devolución.
- Con la suscripción gratuita a *Noticias y Novedades* de la Web de la Hacienda Foral se remitirá un correo electrónico individualizado con las novedades que se hayan publicado en relación con los tributos, incluyendo los enlaces correspondientes.
- Puede verificar la validación del nº de IVA en Vies en nuestra Web, en línea con la Web de la Comisión Europea.
- Mediante el *Servicio Webcall* puede resolver dudas y solucionar las incidencias informáticas en el uso de nuestros programas.
- No deje para el último día las consultas y trámites que tenga que realizar. La concentración de la demanda dificulta la prestación de un buen servicio.
- Si detecta un error o si alguno de nuestros servicios no le satisface, no dude en presentar la queja o sugerencia por escrito.
- Es responsabilidad de todas las personas denunciar las prácticas de fraude que perjudican, no sólo a la Hacienda Pública, sino a las personas contribuyentes que cumplen con sus obligaciones fiscales y que han de soportar las distorsiones producidas por los incumplimientos tributarios de otras personas.

Derechos de la ciudadanía

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

Asimismo, en el art. 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 a través de Internet.

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de 30 días hábiles para dar respuesta a las reclamaciones.

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 la página Web:

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

Lugares de atención y horario

Atención presencial

(de 8:30 a 14:00 horas, de lunes a viernes)

Sede Central

Oficina de Donostia-Errotaburu

Ps. Errotaburu 2, 20018 Donostia

Otras Oficinas Tributarias

Oficina de Donostia-Centro

C/ Okendo 20, 20004 Donostia

Oficina de Azpeitia

Av. Julian Elortza 3, 20730 Azpeitia

Oficina de Bergara

Toki Eder 5, 20570 Bergara

Oficina de Eibar

C/ Arragueta 2, 20600 Eibar

Oficina de Irún

C/ Francisco de Gainza 1, 20302 Irún

Oficina de Tolosa

C/ San Francisco 45, 20400 Tolosa

Atención telefónica

902 100 040

(de 8:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes)

Atención electrónica

www.gipuzkoa.net/ogasuna

www.gfaegoitza.net

Unidad responsable de la Carta de Servicios

La Sección de IVA es la unidad responsable de la elaboración de esta carta de servicios, con la colaboración de la **Dirección General de Modernización de la Administración Foral**.