

Zerbitzuen Karta

Foru Ogasuneko herritarren aurrez aurreko arreta

HAZ
2016-2017



**Gipuzkoako
Foru Aldundia**
Ogasun eta Finantza Departamentua

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.

Horrelako ekimenekin eta zure laguntzaz baliatuta, erabiltzaile direnen premietara egokitu nahi ditugu foru zerbitzu publikoak, eta horiek hobetzen jarraitu ere bai.

Markel Olano Arrese
Gipuzkoako diputatu nagusia

Jabier Larrañaga Garmendia
Ogasuneko eta Finantzetako foru diputatua

Egitekoa

Herritarren Arretarako Zerbitzuaren xedea herritarrei beren eskubideen erabilera eta obligazioen betetzea erraztea da. Horretarako, Foru Ogasuna herritarrengana hurbiltzea sustatuko da, komunikazioko hiru kanalak erabilia: 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, urriaren 14ko 32/2014 Foru Dekretuak aldatua.

Euskararen erabilera normalizatzeke plana Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta bere organismo autonomoen jarduera 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	Telefonia	Elektronikoa
Zerga kontsultak: Informazioa eta oinarritzko 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 erakunde batzuetara zuzenduta.	X		X
Kexa, iradokizun eta zerga iruzurraren salaketen bilketa Herritarrek aurkeztutako kexa, iradokizun eta zerga iruzurraren salaketak jaso eta erregistratzen dira, Foru Aldundiarekin duten edo hirugarren batzuk duten harremanaren ondorioz Ogasun eta Finantza Departamentua zuzenduta daudenean.	X	X	X
Aitorpenak eta zerga ereduak jasotzea Aitorpenak eta zerga ereduak jasotzen dira eta, beharrezkoa bada, grabatu eta berrikusi nahiz zigilatu eta ematen 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
Epe exekutiboko zerga zorren jakinarazpenen jaulkipena	X		
Zerga zorren ordainketa agirien jaulkipena	X	X	X
Pasahitz operatiboa Pasahitz operatiboa egin, aldatu, ezeztatu eta ematen da.	X		
Pasahitz operatiboa desblokeatzen da.	X	X	X
Zorren zatikapena Zorren ordainketa bermerik gabe eta 2 urtera arte zatikatzea tramititzen da, ordaintzera behartutako pertsonen eskatuta, 150.000 euroz azpiko zorra denean.	X		X
Ordezkarien errolda Legezko eta borondatezko Ordezkarien errolden kudeaketa.	X		X

Eskainitako 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 hobea 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 ordezkot kanalen 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.
Zerga kudeaketaren profesionalen ordezkariarekin foroa antolatzea, gutxienez urtean behin, zerga obligazioak borondatez betetzea sustatzearen elkarlanean.	Urtean zehar foroaren zenbat bilera antolatu diren egiaztatuta.
Erabiltzaileen gogobetetzean 10etik 8,5 lortzea.	Gogobetetze galdetegietan lortutako gogobetetze maila aztertuta.

Hainbat gomendio

- Beti nortasun agiria edo gida baimena ekarri behar duzu.
- Baimendutako gestioa beste norbaiten izenean egitera bazatoz, delako gestioa egiteko zure izenean luzaturiko baimena ekarri behar duzu, bere nortasun agiriaren edo gida baimenaren kopiaz gain.
- Gestioa entitate juridiko (merkataritza sozietatea, sozietate kooperatiboa, fundazioa, elkarte...) baten ordezkari gisa egitera bazatoz, entitatearen identifikazio fiskalaren zenbakiaren txartela eta zure alde egindako ahalordetze-eskritura ekar itzazu. Eskritura ez bada beharrezkoa, ordezkari gisa izendatuta agertzen zaren estatutuak ekarri behar dituzu.
- Departamentuko ordezkarien erregistroan alta emanda bazaude, ez duzu ez baimenik eta ez ordezkagirik 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.
- Tramiteak egitera zatozenean 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.

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).

www.gfaegoitza.eus/herritarren-eskubideak

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

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 erregistrotan aurkez daitezke, postaz edo Internet bidez, egoitza elektronikoan:

www.gfaegoitza.eus

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.

Konpromisoak betetzea

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

www.gipuzkoa.eus/ogasuna

www.gfaegoitza.eus/zerbitzuKartak

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

www.gfaegoitza.eus

Zerbitzu Karta honen ardura duen atala

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