

Zerbitzuen karta



Errenta eta ondarea aitortzeko kanpaina



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Sarrera

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

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

Eider Mendoza Larrañaga

Gipuzkoako diputatu nagusia

Jokin Perona Lerchundi

Ogasun eta Finantza foru diputatua

Xedea

Gipuzkoako Foru Ogasuneko Errenta eta Ondare Atalak oso helburu zehatza du, errenta eta ondarearen 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 aitorpenen aurkezpena:** errenta mekanizatuaren 11 bulegoetan.
- **Errentarekin zerikusia duen edozein kudeaketa:** oinarritzko kontsultak herritarren arretarako bulegoetan eta edozein motatako kontsultak Foru Ogasunaren egoitza nagusian.

Arreta telefonikoa (943 11 30 00)

- **Informazioa:** 08:00etatik 15:00etara (astelehenetik ostiralera, jaiegunetan izan ezik).
- **Autolikidazio proposamenak onartzea:** 08:00etatik 20:00etara (astelehenetik ostiralera, jaiegunetan izan ezik).
- **Errenta mekanizaturako hitzordua eskatzea:** 24 ordu (astelehenetik igandera).
- **Zerga informazioa** (zergadunaren sarrerak, gastuak, atxikipenak, etab.)
- **postaz bidaltzeko eskatzea:** 08:00etatik 20:00etara (astelehenetik ostiralera, jaiegunetan izan ezik).

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
 - B@kQ pasahitza edo beste ziurtagiri digital baten bitartez eskuratzeko, aitorpena egiteko datuak laguntza programa informatikora inportatzeko aukerarekin.
- **Autolikidazio proposamenak onartzea.**
- **Errenta mekanizaturako hitzordua eskatzea.**
- **Beste zerbitzu elektroniko batzuk** (kontrazalean begiratu).

Produktu espezifikoak

- Aitorpena egiteko, zergadunak honako produktuak aurki ditzake:
 - Errenta eta ondarearen gidaliburua webgunean.
 - Errenta eta ondarearen laguntza programa informatikoak webgunean.

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. Gainera, errenta programan proposamena jaitzi dezake, haren barruan edozein aldaketa egiteko eta, datuak aldatutakoan, aitorpena Internet bidez aurkezteko. Webgunearen bitartez, zergadunak jakin dezake autolikidazio proposamena jasoko duen edo ez, eta baiezkotan, baita edukia ikusi ere. Era berean, adierazi dezake nahiago duela proposamena Interneten kontsultatu, eta, horrela, aurrerantzean ez zaio postaz iritsiko.

Errenta mekanizatua

Foru Ogasuneko 100 teknikarietako batek aitorpena egiten lagunduko dizu Errenta Mekanizatuaren 11 bulegoetako batean. 2024/06/07a baino lehen, hitzordua eskatu behar da telefonoz edo Internet bidez.

Errenta eta ondarea Internet bidez

(www.gipuzkoa.eus/ogasuna edo www.gfaegoitza.eus)

- **Internet partikularrentzat:** webgunean eskuragarri dagoen laguntza programa informatikoa erabilita Internet bidez bidali daiteke aitorpena.
- **Internet ordezkarri profesionalentzat:** Sinadura elektronikoaren bitartez autentifikatu eta gero, ordezkarri profesionalak 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 arabera.

Zein dira gure konpromisoak 2023ko kanpaina?

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 aukeratzeko duen hizkuntza ofiziala erabiliz.

4) Errenta aitorpen mekanizatuak aurkeztean itxaron beharreko batez besteko denbora murriztea, 10 minutu gainditu gabe.

5) Telefonoz jaso eta beren konplexutasunagatik Errentako Atalera desbideratzen diren 50.000tik gorako kontsultak lehen deian artatzea.

6) Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batez besteko denbora 10 egunetik beherakoa izatea (legezko epea 180 egunekoa da).

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.

Kanpaina hasi aurretik honako hau argitaratzea webgunean:

- 11) Dibulgazio gidaliburua: 20 egun lehenago.
- 12) Errenta eta ondarea programen bertsioak abenduko lehen egunetan, autolikidazioaren emaitza ekitaldia amaitu aurretik ezagutzeko.
- 13) Errenta eta ondarea programen behin betiko bertsioa: 6 egun lehenago.
- 14) Ordezkarri profesionalentzako laguntza programa prestatzen dutenei eskura jartzea, kanpaina hasi baino 30 egun lehenago, zein diseinutara egokituko diren programa horiekin sortutako artxiboan erregistroak.

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.

19) Itzulketak 3 egun balioduneko epean ordaintzea aitorpena aurkezten denetik aurrera.

20) Itzulketen %95 10 egun balioduneko epean ordaintzea dokumentazioa Ogasuneko egoitza nagusian jasotzen denetik aurrera eta gainontzekoak 2024/10/15a baino lehen ordaintzea.

Itzulketak ordaintzeko legezko epea 2024/12/31n amaitzen da.

Emaitzak 2022ko kanpaina

- 1) 8,83
- 2) 8,64
- 3) 9,15

4) 7 min. eta 3 seg.

5) Jasotako 67.250 deietatik 173 baino ez ziren galdu

6) 10,9 egun, jasotako 355 kontsulta

7) 0,8 egun, jasotako 23 kexa eta iradokizun

- 8) 43 egun
- 9) 29 egun

10) Garrantzizko gorabeherarik gabe

- 11) 40 egun lehenago
- 12) 2022-11-16

- 13) 13 egun lehenago
- 14) 40 egun lehenago

15) %67,0

16) %83,3

17) %87,0

18) %99,8 (163.337 itzulketa, batz besteko epea: 1,47 egun)

19) %98,9 (54.789 itzulketa, batz besteko epea: 1,30 egun)

20) %99,4 (10 egunetan) eta %99,9 (2023/10/15a baino lehenago)

Nola neurtzen ditugu?

1), 2) eta 3) Zergadunek betetzen dituzten galdera sorten batez besteko balorazioa.

4) Errenta aitorpen mekanizatuak aurkezteko batez beste itxarondako denbora.

5) Errentako Atalera desbideratu diren telefono dei guztietatik, zer portzentaje artatu den.

6) Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batez besteko denbora.

7) Kexa eta iradokizunei erantzuteko batez besteko denbora.

8) eta 9) Informazio orokorreko edukiak eta zerga informazioa web gunean noiz argitaratu diren.

10) Kanpaina zehar eta, bereziki, epearen azken egunetan, Internet bidezko aurkezpenak izan dituen gorabeherak.

11), 12), 13) eta 14) Produktu espezifikoak webgunean noiz argitaratu edo bidali diren.

15) Eskura jarritako autolikidazio proposamenen portzentajea.

16) Bidali diren autolikidazio proposamen guztietatik zenbat onartu diren.

17) Proposamenak zenbat zergadunek onartu dituzten edo aitorpena beste modalitate batean baina termino berdinetan zenbatek aurkeztu duten.

18) Epearen barruan autolikidazio proposamenen zenbat itzulketa ordaindu diren.

19) Epearen barruan errenta aitorpen mekanizatuaren zenbat itzulketa ordaindu diren.

20) Internet bidez aurkeztutako aitorpenetatik epe barruan zenbat itzulketa ordaindu diren.

Ogasuneko bulegoen helbideak eta ordutegiak

Errenta mekanizatuaren bulegoak (astelehenetik larunbatera, jaiegunetan izan ezik, 8:00 - 14:00)		Herritarren arretarako bulegoak (astelehenetik ostiralera, jaiegunetan izan ezik, 08:30 - 14:00)	
Donostia - Errotaburu	Errotaburu pasealekua, 2	Egoitza nagusia	
Donostia - Amara	Antso Jakituna hiribidea, 9	Donostia - Errotaburu	Errotaburu pasealekua, 2
Donostia - Gros	Sekundino Esnaola kalea, 10-12		
Azpeitia	Julian Elorza hiribidea, 3	Beste egoitza batzuk	
Beasain	Urbialde kalea, 1	Donostia - Okendo	Okendo kalea, 20
Bergara	Toki Eder plaza, 5	Azpeitia	Julian Elorza hiribidea, 3
Eibar	Arragueta kalea, 2	Bergara	Toki Eder plaza, 5
Errearteria	Santa Klara plaza, 2	Eibar	Arragueta kalea, 2
Hernani	Latxunbe Berri kalea, 8-9	Irun	Frantzisko Gaintza kalea, 1
Irun	Frantzisko Gaintza kalea, 1	Tolosa	San Frantzisko kalea, 45
Tolosa	San Frantzisko kalea, 45		

Aitorpenak aurkezteko tokiak eta kobratzeko nahiz ordaintzeko erak

Errenta 2023		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 2024/07/02an edo, zorra zatikatuz gero, bi ordainketa: %60a 2024/07/02an eta %40a 2024/11/11an.	
Mekanizaturia	Errenta Mekanizatuaren 11 bulegoak			Ordaintzeko erak: 1) Helbideratzea : hautatutako kontuan. 2) Ordainketa-gutuna : Entitate finantzarioak baliabide horrekin ordaintzeko eskaintzen dituen hainbat bide erabil daitezke (Entitatearen leihatila, kutxazain automatikoa, banka elektronikoa). Ordainketa gutuna lortzen da ZergaBidea web plataforman, edo departamentuko herritarren arretarako bulegoetan.	
Internet partikularrentzat	Internetez bidaliz eta frogagiriak aurkeztu behar badira, Internet bitartez edo egoitza nagusian edo herritarren arretarako bulegoetan aurkeztuz		10 egun balioduneko epean itzulketen %95 helbideratuz, frogagiriak jasotzen direnetik	3) Ordainketa-pasabidea : ZergaBidea web plataformatik.	
Internet bitartekarientzat	Internetez bidaliz eta frogagiriak Internet bitartez bidaliz				

Ondarea 2023		Aurkezteko tokiak		Zorraren ordainketa
Modalitatea		Eraitza: zero	Eraitza: ordaintzea	Eraitza: ordaintzea
Internet partikularrentzat	Internetez bidaliz *			Ordainketa bakarra, 2024/07/02an.
Internet bitartekarientzat				Ordaintzeko erak: 1) Helbideratzea : hautatutako kontuan. 2) Ordainketa-gutuna : Entitate finantzarioak baliabide horrekin ordaintzeko eskaintzen dituen hainbat bide erabil daitezke (Entitatearen leihatila, kutxazain automatikoa, banka elektronikoa). Ordainketa gutuna lortzen da ZergaBidea web plataforman, edo departamentuko herritarren arretarako bulegoetan. 3) Ordainketa-pasabidea : ZergaBidea web plataformatik.

* 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.

2/2018 FORU ARAUA, ekainaren 11koa, Ondarearen gaineko Zergarena.

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

FORU AGINDUA Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren eta Ondarearen gaineko Zergaren 2023ko autolikidazioak aurkezteko ereduak, modalitateak eta moduak onartu eta aurkezpen epea eta tokiak arautzen dituen.

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

Erabiltzaileen eskubideak eta betekizunak

Herritarrek, Gipuzkoako Foru Aldundiarekiko harremanetan, zenbait ahalmen dituzte beren eskubideak gauzatzeko, eta, aldi berean, jokabide arau batzuk bete behar dituzte.

Horiek guztiak 9/2022 Foru Dekretuak zerrendatzen ditu 7. eta 8. artikuluetan.

Ahalmenak:

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

Jokabideak:

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

Kontsultak, kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak kontsultak, kexak eta iradokizunak jasotzeko sistema bat du, zeinaren bitartez herritarrek aukera izan baitezakete beren iritzia bidaltzeko karta honetan eskainitako zerbitzuez eta bere gain hartutako konpromisoez.

Kexak eta iradokizunak Foru Aldundiaren edozein erregistrotan aurkez daitezke, postaz edo Internet bidez, web orrialde honetan:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/kontsultak-kexak-iradokizunak>

Gipuzkoako Foru Aldundiak 20 egun balioduneko 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 egun baliodunetik beherako epean erantzuteko.

Herritarren parte hartzea

Herritarren parte hartzea, eta, orobat, Aldundiak bere zerbitzuen inguruan hartzen dituen konpromisoei buruzko haien balorazioa ezagutzea pizgarri dira herritarrei zerbitzu hobeak eta eskuragarriagoak eskaintzeko. Horregatik, eskatzen dizugu lankidetzeta eta parte hartzea, egin daitezkeen gogobetetze inkestak betez.

Konpromisoak betetzea

Zerbitzu karta honetako konpromisoak zenbateraino betetzen diren ezagutzeko, kontsultatu urteko emailzak honako web orri hauetan:

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

Informazioa

Telefonoa
943 11 30 00

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

Errenta eta Ondarea aitortzeko kanpainaren zerbitzu elektronikoak

- Zerga informazioa eskuratzea.
- Internet bidez aitortpenak aurkezteko programa informatikoen argitalpena.
- Autolikidazio proposamenak onartzea.
- Errenta mekanizaturako hitzordua.
- B@kQ pasahitza eskuratzea.
- Ordainketa-gutuna eskuratzea.
- Ordainketa pasabidea (banku elektronikoa, kreditu edo zordunketa txartela eta Bizum).
- Zatikapen/gerorapen eskaera.
- Itzulketen tramitazio egoerari buruzko kontsulta.
- Kexa eta iradokizunak aurkezte.
- Zalantza informatikoak argitzeko on-line laguntza.

Kontuan hartu beharrekoa

Hasiera data	Bukaera data	
2024/04/08	2024/07/01	Autolikidazio proposamenak onartzea
2024/04/11	2024/07/01	Internet bidez aitortpena aurkezte
2024/04/12	2024/06/07 (epea luzatu daiteke ordu libreak egonez gero)	Errenta mekanizaturako hitzordua eskatzea
2024/04/16	2024/07/01	Errenta mekanizatuaren bulegoetan aitortpena aurkezte

Hainbat gomendio
Kontuan izan kanpainako lehen egunetan, eta kanpainan zehar baita puntako orduetan 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 Atala arduratzen da zerbitzu karta prestatzeaz, kudeatzeaz eta jarraipena egiteaz.

20. edizioa, 2024ko martxoan argitaratua.
1. edizioa, 2005eko apirillean argitaratua.

