Zerbitzuen karta

Errenta eta ondarea aitortzeko kanpaina

ERRENTA 2019

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

Markel Olano Arrese
Gipuzkoako diputatu nagusia

Jabier Larrañaga Garmendia
Ogasun eta Finantza foru diputatua

Xedea

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

Zer zerbitzu ematen ditugu?	Zein dira gure konpromisoak 2019ko kanpainan?	Emaitzak 2018ko kanpainan	Nola neurtzen ditugu?
Zergadunekiko arreta			
Aurrez aurreko arreta - **Errenta mekanizatuko aitorpenen aurkezpena:** errenta mekanizatuaren 11 bulegoetan. - **Errentarekin zerikusia duen edozein kudeaketa:** oinarrizko kontsultak herritarren arretarako bulegoetan eta edozein motatako kontsultak Foru Ogasunaren egoitza nagusian.	Zergadunari arreta egokia eta pertsonalizatua ematea eta 10 puntutatik 8tik gorako gogobetetze maila lortzea. 1) Tratu atsegina eta adeitsua eskainiz. 2) Kalitatezko informazioa, zehatza eta zabala emanez. 3) Elebitasuna: zergadunak aukeratzen duen hizkuntza ofiziala erabiliz.	1) 8,68 2) 8,56 3) 9,02	1), 2) eta 3) Zergadunek betetzen dituzten galdera sorten batez besteko balorazioa.
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).	4) Foru Ogasunaren egoitza nagusian zergadunek itxaron beharreko batez besteko denbora murriztea eta 5 minututik gorakoa ez izatea.	4) 1 min. eta 46 seg.	4) Foru Ogasunaren egoitza nagusian zergadunek itxaron beharreko batez besteko denbora.
	5) Telefonoz jaso eta beren konplexutasunagatik Errentako Atalera desbideratzen diren 40.000tik gorako kontsultak lehen deian artatzea.	5) Jasotako 42.542 deietatik 56 baino ez ziren galdu	5) Errentako Atalera desbideratu diren telefono dei guztietatik, zer portzentaje artatu den.
	6) Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batez besteko denbora 10 egunetik beherakoa izatea (legezko epea 180 egunekoa da).	6) 9,6 egun, jasotako 214 kontsulta	6) Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batez besteko denbora.
	7) Idatziz aurkeztutako kexa eta iradokizunei erantzuteko batez besteko denbora 3 egunetik beherakoa izatea (legezko epea 30 egunekoa da).	7) 1,0 egun, jasotako 23 kexa eta iradokizun	7) Kexa eta iradokizunei erantzuteko batez besteko denbora.

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 sinadura elektronikoaren bitartez eskuratzea datuak laguntza programa informatikora inportatzeko.
- **Autolikidazio proposamenak onartzea**.
- **Errenta mekanizaturako hitzordua eskatzea**.
- **Beste zerbitzu elektroniko batzuk** (kontrazalean begiratu).
	Kanpaina hasi aurretik honako hau argitaratzea webgunean:
	8) Informazio orokorra: 40 egun lehenago.
	9) Zerga informazioa: 30 egun lehenago.
		8) 41 egun
		9) 33 egun
			8) eta 9) Informazio orokorreko edukiak eta Internet bidezko zerbitzuko zerga informazioa web gunean noiz argitaratu diren.

	10) Aitorpenak Internet bidez aurkezteko epea beste bi egun luzatzea baldin eta kanpainako azken egunean transmisioa ezin bada normal egin arazo teknikoak daudelako.	10) Garrantzizko gorabeherarik gabe	10) Kanpainan zehar eta, bereziki, epearen azken egunetan, Internet bidezko aurkezpenak izan dituen gorabeherak.
Produktu espezifikoak Aitorpena egiteko, zergadunak honako produktuak aurki ditzake: - Errenta eta ondarearen gidaliburua webgunean. - Errenta eta ondarearen laguntza programa informatikoak webgunean.	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) Ordezkari profesionalentzako laguntza programa prestatzen dutenei eskura jartzea, kanpaina hasi baino 30 egun lehenago, zein diseinutara egokituko diren programa horiekin sortutako artxiboen erregistroak.	11) 35 egun lehenago 12) 2018-11-19 13) 11 egun lehenago 14) 28 egun lehenago	11), 12), 13) eta 14) Produktu espezifikoak webgunean noiz argitaratu edo bidali diren.
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 jaitsi 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 baiezkoan, baita edukia ikusi ere. Era berean, adierazi dezake nahiago duela proposamena Interneten kontsultatu, eta, horrela, aurrerantzean ez zaio postaz iritsiko.	15) Errenta zergaren autolikidazio proposamena zergadunen % 60k eskuratzea.	15) %66,5	15) Eskura jarritako autolikidazio proposamenen portzentajea.
	16) Bidaltzen diren errentako autolikidazio proposamenen %80 onar daitezela lortzea.	16) %85,6	16) Bidali diren autolikidazio proposamen guztietatik zenbat onartu diren.
	17) Bidaltzen diren errentako autolikidazio proposamenen %90 dauden bezala aurkez daitezela lortzea.	17) %89,3	17) Proposamenak zenbat zergadunek onartu dituzten edo aitorpena beste modalitate batean baina termino berdinetan zenbatek aurkeztu duten.
	18) Itzulketak 3 egun balioduneko epean ordaintzea onartzen direnetik aurrera.	18) %93,3 (148.173 itzulketa, bataz besteko epea: 1,58 egun)	18) Epearen barruan autolikidazio proposamenen zenbat itzulketa ordaindu diren.
Errenta mekanizatua Foru Ogasuneko 100 teknikarietako batek aitorpena egiten lagunduko dizu Errenta Mekanizatuaren 11 bulegoetako batean. Hitzordua eskatu behar da, telefonoz edo Internet bidez.	19) Itzulketak 3 egun balioduneko epean ordaintzea aitorpena aurkezten denetik aurrera.	19) %99,5 (55.256 itzulketa, bataz besteko epea: 1,22 egun)	19) Epearen barruan errenta aitorpen mekanizatuen zenbat itzulketa ordaindu diren.
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 ordezkari profesionalentzat:** Sinadura elektronikoaren bitartez autentifikatu eta gero, ordezkari profesionalek Internet bidez bidal ditzakete beren ordezkatuen aitorpenak. Aitorpenen artxiboak Foru Ogasunaren laguntza programa informatikoa erabiliz sortu daitezke, baina posible da bestelako programak erabiltzea haien erregistroak onartuta dauden diseinuen araberakoak badira.	20) Itzulketen %95 10 egun balioduneko epean ordaintzea dokumentazioa Ogasuneko egoitza nagusian jasotzen denetik aurrera eta gainontzekoak 2020/10/15a baino lehen ordaintzea. Itzulketak ordaintzeko legezko epea 2020/12/25ean amaitzen da.	20) %99,3 (10 egunetan) eta %99,7 (2019-10-15a baino lehenago)	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)

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

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

Egoitza nagusia

Donostia - Errotaburu	Errotaburu pasealekua, 2

Beste egoitza batzuk

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

Aitorpenak aurkezteko tokiak eta kobratzeko nahiz ordaintzeko erak

<table>
<tr><th>Errenta 2019</th><th colspan="2">Aurkezteko tokiak</th><th colspan="2">Itzulketaren kobrantza edo zorraren ordainketa</th></tr>
<tr><th>Modalitateak</th><th>Emaitza: zero edo itzultzea</th><th>Emaitza: ordaintzea</th><th>Emaitza: itzultzea</th><th>Emaitza: ordaintzea</th></tr>
<tr><td>Autolikidazio proposamena</td><td colspan="2">Telefonoz edo Internet bidez onartzen da</td><td rowspan="2">Kontuan helbideratuz hiru egun baliodun igaro aurretik</td><td rowspan="4">Ordainketa bat 2020/07/30ean edo, zorra zatikatuz gero, bi ordainketa: %60 2020/07/30ean eta %40 2020/11/10ean.
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.</td></tr>
<tr><td>Mekanizatua</td><td colspan="2">Errenta Mekanizatuaren 11 bulegoak</td></tr>
<tr><td>Internet partikularrentzat</td><td colspan="2">Internetez bidaliz eta frogagiriak* Internet bitartez edo egoitza nagusian edo herritarren arretarako bulegoetan aurkeztuz</td><td rowspan="2">10 egun balioduneko epean itzulketen %95 helbideratuz, frogagiriak jasotzen direnetik</td></tr>
<tr><td>Internet bitartekarientzat</td><td colspan="2">Internetez bidaliz eta frogagiriak* Internet bitartez bidaliz</td></tr>
</table>

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

<table>
<tr><th>Ondarea 2019</th><th colspan="2">Aurkezteko tokiak</th><th>Zorraren ordainketa</th></tr>
<tr><th>Modalitatea</th><th>Emaitza: zero</th><th>Emaitza: ordaintzea</th><th>Emaitza: ordaintzea</th></tr>
<tr><td>Internet partikularrentzat</td><td colspan="2" rowspan="2">Internetez bidaliz *</td><td rowspan="2">Ordainketa bakarra, 2020/07/30ean.
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.</td></tr>
<tr><td>Internet bitartekarientzat</td></tr>
</table>

* 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 2019ko autolikidazioak aurkezteko ereduak, modalitateak eta moduak onartu eta aurkezpen epea eta tokiak arautzen dituena.

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

Herritarren eskubideak eta betebeharrak

Foru Aldundiarekiko harremanetan herritarrek dituzten eskubideak 4. artikuluan zerrendatzen ditu 2005eko apirilaren 26ko 26/2005 Foru Dekretuak (GAO, 101. zk., 2005-05-31).

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

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

- https://www.gipuzkoa.eus/2_2005ForuAraua

Herritarrek Foru Aldundiarekiko dituzten betebeharrak helbide honetan jasotzen dira:

- https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/herritarren-betebeharrak

Partaidetza, kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak badu kexak eta iradokizunak egiteko sistema bat, 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 edo posta bidez aurkez daitezke, edota Internet bidez, web orrialde honetan:

- https://egoitza.gipuzkoa.eus: Kontsultak, kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak 30 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 egunetik beherako epean erantzuteko.

Eskertuko genizuke zerbitzuak hobetzen parte hartuko bazenu, bidaliko dizkizugun gogobetetze inkestak betez.

Konpromisoak betetzea

Zerbitzu karta honetako konpromisoak zenbateraino betetzen diren ezagutzeko, kontsultatu urteko emaitzak 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/renta
www.gfaegoitza.eus

Errenta eta Ondarea aitortzeko kanpainaren zerbitzu elektronikoak

- Zerga informazioa eskuratzea.
- Internet bidez aitorpenak aurkezteko programa informatikoen argitalpena.
- Autolikidazio proposamenak onartzea.
- Errenta mekanizaturako hitzordua.
- B@kQ pasahitza eskuratzea.
- Ordainketa-gutuna eskuratzea.
- On-line ordainketa-pasabidea.
- Zatikapen/gerorapen eskaera.
- Itzulketen tramitazio egoerari buruzko kontsulta.
- Kexa eta iradokizunak aurkeztea.
- Zalantza informatikoak argitzeko on-line laguntza.

Kontuan hartu beharrekoa

Hasiera data	Bukaera data	
2020/04/06	2020/07/29	Autolikidazio proposamenak onartzea
2020/04/15	2020/07/29	Errenta mekanizatuaren bulegoetan edo Internet bidez aitorpenak aurkeztea

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.

16. edizioa, 2020ko martxoan argitaratua.
1. edizioa, 2005ko apirilean argitaratua.