

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 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 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?

Zein dira gure konpromisoak 2018ko kanpaina?

Emaitzak 2017ko kanpaina

Nola neurtzen ditugu?

Zergadunekiko arreta

Aurrez aurreko arreta

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

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 elektronikoen bitartez eskuratzea datuak laguntza programa informatikora inportatzeko.
- **Autolikidazio proposamenak onartzea.**
- **Errenta mekanizaturako hitzordua eskatzea.**
- **Beste zerbitzu elektronikoko batzuk** (kontrazalean begiratu).

Produktu espezifikoak

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

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 erabiliz.
 - 4) Foru Ogasunaren egoitza nagusian zergadunek itxaron beharreko batez besteko denbora murriztea eta 5 minututik gorakoa ez izatea.
 - 5) Telefonoz jaso eta beren konplexutasunagatik Errentako Atalera desbideratzen diren 20.000tik gorako kontsulten 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.

- 1) 9,04
- 2) 8,64
- 3) 9,24

4) 1 min. eta 43 seg.

5) Jasotako 36.990 deietatik 50 baino ez ziren galdu

6) 6,1 egun, jasotako 239 kontsulta

7) 0,6 egun, jasotako 27 kexa eta iradokizun

8) 46 egun
9) 40 egun

10) Garrantziko gorabeherarik gabe

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

4) Foru Ogasunaren egoitza nagusian zergadunek itxaron beharreko batez besteko denbora aztertuz.

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

6) Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batez besteko denbora aztertuz.

7) Kexa eta iradokizunei erantzuteko batez besteko denbora aztertuz.

8) eta 9) Informazio orokorreko edukiak eta Internet bidezko zerbitzuko zerga informazioa web gunean noiz argitaratu diren egiaztatuz.

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

Aitorpenak aurkezteko modalitateak

Errentako autolikidazio proposamenak

Proposamena zehaztasun berme guztiekin prestatzeko behar besteko informazioa baldin badago, zergadunari 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 dezakezu, haren barruan edozein aldaketa egiteko eta, datuak aldatutakoan, aitopena Internet bidez aurkezteko. Webgunearen bitartez, zergadunak jakin dezake autolikidazio proposamena jasoko duen edo ez, eta baiezkotzea, 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.
- 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.

- 15) %66,5
- 16) %85,8
- 17) %89,4
- 18) %99,0 (149.063 itzulketa, batz besteko epea: 1,34 egun)

- 15) Eskura jarritako autolikidazio proposamenen portzentajea egiaztatuz.
- 16) Bidali diren autolikidazio proposamen guztietatik zenbat onartu diren aztertuz.
- 17) Proposamenak zenbat zergadunek onartu dituzten aztertuz edo aitopena beste modalitate batean baina termino berdinetan zenbaterik aurkeztu duten begiratu.
- 18) Epearen barruan autolikidazio proposamenen zenbat itzulketa ordaindu diren aztertuz.

Errenta mekanizatua

Foru Ogasuneko 100 teknikarietako batek aitopena egiten lagunduko dizu Errenta Mekanizatuaren 11 bulegoetako batean. 2019/06/08 baino lehen, hitzordua eskatu behar da telefonoz edo Internet bidez.

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

19) %99,5 (54.294 itzulketa, batz besteko epea: 1,32 egun)

19) Epearen barruan errenta aitopene mekanizatuaren zenbat itzulketa ordaindu diren aztertuz.

Errenta eta ondarea Internet bidez

- **Internet partikularrentzat:** webgunean eskuragarri dagoen laguntza programa informatikoa erabilia Internet bidez bidali daiteke aitopena.
- **Internet ordezkari profesionalentzat:** Sinadura elektronikoen bitartez autentifikatu eta gero, ordezkari profesionalak Internet bidez bidal ditzakete beren ordezkatuaitopenen. Aitorpenen artxiboak Foru Ogasunaren laguntza programa informatikoa erabiliz sortu daitezke, baina posible da bestelako programak erabiltzea haien erregistroak onartuta dauden diseinuen arabera.

20) Itzulketen %95 10 egun balioduneko epean ordaintzea dokumentazioa Ogasuneko egoitza nagusian jasotzen denetik aurrera eta gainontzekoak 2019/10/15a baino lehen ordaintzea.

20) %99,1 (10 egunetan) eta %99,9 (2018-10-15a baino lehenago)

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

Itzulketak ordaintzeko legezko epea 2019/12/25ean amaitzen da.

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
Erreterria	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, 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

Errenta 2018	Aurkezteko tokiak		Itzulketaren kobrantza edo zorraren ordainketa	
	Eraitza: zero edo itzultzea	Eraitza: ordaintzea	Eraitza: itzultzea	Eraitza: ordaintzea
Autolikidazio proposamena	Telefonoz edo Internet bidez onartzen da		Kontuan helbideratuz hiru egun baliiodun igaro aurretik	Ordainketa bat 2019/07/02an edo, zorra zatikatuz gero, bi ordainketa: %60 2019/07/02an eta %40 2019/11/11n. 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.
Mekanizatua	Errenta Mekanizatuaren 11 bulegoak			
Internet partikularrentzat	Internetez bidaliz eta frogagiriak* Internet bitartez edo egoitza nagusian edo herritarren arretarako bulegoetan aurkeztuz		10 egun baliioduneko epean itzulketen %95 helbideratuz, frogagiriak jasotzen direnetik	
Internet bitartekarientzat	Internetez bidaliz eta frogagiriak* Internet bitartez bidaliz			

* 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.

Ondarea 2018	Aurkezteko tokiak		Zorraren ordainketa
	Eraitza: zero	Eraitza: ordaintzea	Eraitza: ordaintzea
Internet partikularrentzat	Internetez bidaliz *		Ordainketa bakarra, 2019/07/02an. 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.
Internet bitartekarientzat			

* 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 2018ko 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 Orokorra, (52 zk. GAO, 2005eko martxoaren 17koa), 34. artikuluan arautzen ditu zerga betebeharrak dituztenen eskubide eta bermeak.

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 errekamazioei 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/renta
- <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 elektronikoa

- Zerga informazioa eskuratzea.
- Internet bidez aitortpenak 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 informatikoa argitzeko on-line laguntza.

Kontuan hartu beharrekoa

Hasiera data	Bukaera data	
2019/04/08	2019/07/01	Autolikidazio proposamenak onartzea
2019/04/12	2019/06/08	Errenta mekanizaturako hitzordua eskatzea
2019/04/15	2019/07/01	Errenta mekanizatuaren bulegoetan edo Internet bidez 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 haiek behar bezala ematea.

Zerbitzu karta honen ardura duen unitatea

Ogasun Zuzendaritza Nagusiko Errenta eta Ondare Atalak zerbitzuen karta prestatu, kudeatu eta emaitzen jarraipena egiten du.

