

# Zerbitzuen Karta



# Foru Ogasuneko herritarren arreta

## Q-epea

ZERBITZUEN KARTAK 2019-2021  
CARTAS DE SERVICIOS

# HAZ 2020-2021



Gipuzkoako Foru Aldundia  
Diputación Foral de Gipuzkoa

## 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.

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

**Markel Olano Arrese**

Gipuzkoako diputatu nagusia

**Jabier Larrañaga Garmendia**

Ogasun eta Finantza Departamentuko foru diputatua

## Xedea

Herritarren Arretarako Zerbitzuak (HAZ) herritarrei beren eskubideen erabilera eta zerga obligazioen borondatezko betetzea erraztea du xede. Horretarako, batetik, Foru Ogasuna herritarrengana hurbiltzea sustatuko da, komunikazioko hiru kanalak erabilita: aurrez aurrekoa, telefonoa edo bide elektronikoa; bestetik, zerga hezkuntzaren bitartez iruzur fiskala justifikatzen duten baldintzatzaile sozialak deuseztatuko dira.

## 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.

**320/2017 Foru Agindua**, ekainaren 28koa, Gipuzkoako Lurralde Historikoko Zergen Foru Administrazioarekiko harremanetan bitarteko elektronikoak erabiltzeko obligazioa arautzen duena.

**Euskararen erabilera normalizatzeko plana** Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta bere organismo autonomoen jarduera esparruan 2018-2022 aldirako (GAO, 2018-08-03)

**3/2018 Lege Organikoa**, abenduaren 5koa, Datu Pertsonalak Babestekoa eta Eskubide Digitalak Bermatzekoa.

**39/2015 Legea**, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena.

## Zer zerbitzu ematen ditugu?

	Aurrez aurre	Telefonoa	Elektronikoa
<b>Informazioa eta zerga alorreko laguntza</b> Informazioa eta oinarritzko laguntza ematen dugu zerga kontsultak erantzuteko eta tramiteak egiteko.	X	X	X
<b>Sarrera erregistroa</b> Agirien erregistroa, Ogasun eta Finantza Departamentura, Gipuzkoako Foru Aldundiko beste departamentuetara edo beste organismo batzuetara zuzenduta.	X		X
<b>Kexa, iradokizun eta zerga iruzurraren salaketaren bilketa</b> Herritarrek Ogasun eta Finantza Departamentuarekin dituzten kexak, iradokizunak eta zerga iruzurrari buruzko salaketak jasotzea.	X	X	X
<b>Aitorpenak eta zerga ereduak</b> Aitorpenak eta zerga ereduak jaso eta, beharrezkoa bada, grabatu eta berrikusten dira, eta zigilatua eta eman ere egiten dira, derrigorrez bide elektronikoz bidali behar ez direnean.	X		X
<b>IFZ txartelak</b> Identifikazio fiskaleko zenbakia ematea, aldatzea edo baja ematea.	X		
<b>Zerga ziurtagiriaren tramitazioa</b> Zerga ziurtagiriak landu, egin eta ematen dira.	X	X	X
<b>Jakinarazpenak</b> Ogasun eta Finantza Departamentuaren Edozein motatako jakinarazpenen ematea.	X		X
<b>Zerga zorren ordainketa agirien jaulkipena</b>	X	X	X
<b>Ziurtagiri elektronikoa</b> B@kQ pasahitzaren jaulkitzea eta berritzea.	X		
<b>Zorren gerorapena eta zatikapena</b> Gerorapenak: eskaeren onarpena eta espedienteen inguruko informazioa. Zatikapenak: zorren ordainketa bermerik gabe eta 2 urtera arte zatikatzea tramitatzen da, 150.000 euroz azpiko zorra denean.	X		X
<b>Ordezkaritza</b> Zerga, legezko eta korporazio ordezkaritzari buruzko laguntza eta eskaeren tramitazioa .	X		X

Zerbitzuak ematerakoan, Herritarren Arretarako Zerbitzuak arreta herritarrek aukeratutako hizkuntza ofizialean bermatuko du eta datuen konfidentzialtasuna ziurtatuko du.

## Zein dira gure konpromisoak?

Herritarrei arreta zuzena eta atsegina ematea, haien beharren arabera, gogobetetze maila 10etik 8'5 puntutik gorakoa lortuz honako alderdi hauetan:

- Tratu atsegina eta adeitsua ematea.
- Hizkera erraza, argia eta zehatza erabiltzea.
- Herritarrek hautaturiko hizkuntza ofizialean arreta ematea.

Zerbitzuaren eskumeneko kexa eta iradokizunak 10 eguneko epean erantzutea (legezko epea: 30 egun).

Zerbitzuaren eskumeneko kontsultak, idatziz aurkeztutakoak, 5 eguneko epean erantzutea (legezko epea: 30 egun).

Herritarrek itxoin beharreko denbora murriztea eta kasuen %90ean 10 minututik beherakoa izatea.

Departamentuko informazioko telefonoan jasotako kontsulten %95 lehen deian artatzea.

Departamentuko webgunea eguneratua, eskuragarria eta zergadunentzat erabilgarria mantentzea.

Jendearentzako informazio materialak prestatzea guk emandako zerbitzuei buruz: zerga egutegia, informazio orriak eta eskuliburuak, gogobetetze maila 10etik 8'5 puntutik gorakoa lortuz.

Herritarrei arreta hobea emateko gure langileen trebetasun profesionala eguneratua mantentzea, gogobetetze maila 10etik 8'5 puntutik gorakoa lortuz.

Gure zerbitzuen eraginkortasuna bermatzea.

Herritarren arretarako bulegoak egokiak izan daitezen, gogobetetze maila 10etik 8 puntutik gorakoa lortuz honako alderdi hauetan:

- Bulegoen irisgarritasun eta erosotasun baldintzak
- Bulegoetan behar diren informazio seinaleak mantentzea eta horiek argiak izatea, barruan nahiz kanpoaldean.

Gipuzkoako organismoen eta eragileen ordezkariekin topaketa antolatzea, gutxienez urtean behin, zerga obligazioak borondatez betetzea sustatzeko lankidetzaren giroan.

## Nola neurtzen dugu?

Gogobetetze adierazle orokorra eta aurrez aurreko arretan nahiz telefonoz artatutako herritarren gogobetetze mailan batzbesteko balorazioa tratua, hizkuntza eta elebitasunari dagokionez.

Adierazitako epean erantzun diren kexa eta iradokizunen portzentajea aztertuta.

Adierazitako epean erantzun diren kontsulten portzentajea aztertuta.

Konpromisotzat hartutako itxoiteko denbora bete duten kasuen portzentajea aztertuta.

Artatutako eta jasotako deien arteko portzentajeak konpromisotzat hartutako zerbitzu maila betetzea.

Online txatean webgunean nabigatzeko egindako laguntza eskaeren portzentajea %10 baino baxuagoa izatea.

Informazio materialak berrikusi, eguneratu eta editatzeko egindako ekintzen kopurua.  
Herritarren arretarako bulegoetan herritarrek material informatiboari eskura dutenari gogobetetze mailan emandako batzbesteko balorazioa.

Urtean egindako prestakuntza ekintzen kopurua.  
Beste bulegotara joan behar izan gabe eta behar den denbora eskainiz, aurrez aurreko arretan nahiz arreta telefonikoan egindako kontsultari edo zerbitzuari eman zaion erantzunari gogobetetze mailan jasotako batzbesteko balorazioa.

Zerbitzuen kalitate-kontrolak aplikatzean antzemandako akatsen portzentajea %1aren azpitik dagoela ziurtatuz.

Aurrez aurre artatutako zergadunek bulegoen seinaleztapen eta irisgarritasunari emandako gogobetetze mailan jasotako batzbesteko balorazioa.

Urtean zehar zenbat bilera antolatu diren egiaztatuta.

## Hainbat gomendio

- Gestioak egiteko eta telefonoz deitzeko, saiatu puntako orduak saihesten (11:00 - 13:00).
- Tramiteak egitera zatozenez, momentuan bertan egin ahal izateko, komeni da beharrezko dokumentazioa ekartzea (943 113 000 telefonora deitu edo [www.gipuzkoa.eus/ogasuna](http://www.gipuzkoa.eus/ogasuna) webgunean kontsultatu).
- Aurrez aurreko arretan beti nortasun agiria ekarri behar duzu eta bide elektronikoa erabiliz gero egiaztatu ezazu departamentuak onartutako identifikazio eta sinadura sistemak daukazula.
- Ez egon epearen azken eguna arte zain. Jende pilaketak zerbitzu txukun bat eskaintzea oztokatzen digu. Errenta kanpainan, berriz, jendearen etorri handiena lehen egunetan izaten da.
- Beste norbaiten izenean jardun behar baduzu eta Foru Ogasunarekin sarritan badituzu harremanak, komeni zaizu ordezkari-tza departamentuko ordezkarien erregistroan alta ematea; 001, 001L edo 001P ereduak erabili behar duzu kasuan-kasu, bereziki Ogasun eta Finantza Departamentuarekiko harremanetan bitarteko elektronikoak erabiltzera behartutako entitatearen izenean ari bazara.
- Baimendutako gestioa beste norbaiten izenean bulegoan egitera bazatoz, delako gestioa egiteko zure izenean luzaturiko baimena ekarri behar duzu, haren nortasun agiriaren kopiaz gain. Departamentuko ordezkarien erregistroan alta emanda bazaude, ez duzu ez baimenik eta ez ordezkagirik aurkeztu beharko.
- 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.

## Konpromisoak betetzea

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

[www.gipuzkoa.eus/ogasuna](http://www.gipuzkoa.eus/ogasuna)  
<https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/zerbitzu-kartak>

## Herritarren eskubideak eta betebeharrak

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

<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](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 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 erregistroan aurkez daitezke, postaz edo internet bidez:

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

Gipuzkoako Foru Aldundiak 30 laneguneko epea du erreklamazioei erantzuteko, guztiarekin ere, zerbitzu karta honen bitartez, Herritarren Arretarako Zerbitzuak konpromisoa hartzen du iristen zaizkion kexa eta iradokizunak, batezbestek, 10 egunetik beherako epean erantzuteko.

Zerbitzuak zure laguntzaz hobetu nahi ditugunez, eskertuko genizuke asebetetze mailari buruz aurkezten zaizkizun inkestak betetzea.

## Arreta lekuak eta ordutegia

### AURREZ AURREKO ARRETA

Asteleheneetik ostiralera, 8:30etatik 14:00etara, bulego guztietan, jaiegunetan izan ezik.

### 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

**943 113 000** telefona, asteleheneetik ostiralera, 8:00etatik 15:00etara, urte osoan, jaiegunetan izan ezik. 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](http://www.gipuzkoa.eus/ogasuna)  
[www.gfaegoitza.eus](http://www.gfaegoitza.eus)

## Zerbitzu Karta honen ardura duen atala

**Ogasun eta Finantza Departamentuko Herritarren Arretarako Zerbitzua** arduratzen da zerbitzu karta prestatzeaz, kudeatzeaz eta jarraipena egiteaz.

