

Zerbitzu Karta



Herritarren Arreta Foru Ogasunean

Q-epea

ZERBITZUEN KARTAK 2021-2023
CARTAS DE SERVICIOS

HAZ 2022-2023



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

Jokin Perona Lerchundi

Ogasuneko eta Finantzetako foru diputatua

Xedea

Herritarren Arretarako Zerbitzuak (HAZ) herritarrei beren eskubideak erabiltzea eta zerga obligazioen borondatezko betetzea erraztea du helburu. Horretarako, batetik, Foru Ogasuna herritarrengana hurbiltzea sustatuko da, gaur egun ditugun hiru komunikazio kanalak erabilia: aurrez aurrekoa, telefonoa edo bide elektronikoa; bestetik, zerga heziketaren bitartez iruzur fiskala justifikatzen duten baldintzatzaile sozialak deuseztatu nahi 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.

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

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

2/2015 Foru Araua, martxoaren 9koa, emakumeen eta gizonen berdintasunerako.

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

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

Zer zerbitzu ematen ditugu?

	Aurrez aurre	Telefonoz	Elektronikoki
Informazioa eta zerga alorreko laguntza Informazioa eta oinarritzko laguntza ematen dugu zerga kontsultak erantzuteko eta tramiteak egiteko.	X	X	X
Sarrera erregistroa Agirien erregistroa, Ogasun eta Finantza Departamentura, Gipuzkoako Foru Aldundiko beste departamentuetara edo beste administrazio publiko batzuetara zuzenduta.	X		X
Kexa, iradokizun eta zerga iruzurraren salaketaren bilketa Herritarrek Ogasun eta Finantza Departamentuarekin dituzten keak, iradokizunak eta zerga iruzurrari buruzko salaketak jasotzea.	X	X	X
Aitorpenak eta zerga ereduak Aitorpenak eta zerga ereduak jaso eta, beharrezkoa bada, grabatu eta berrikusten dira, eta zigilatuta eta eman ere egiten dira, derrigorrez bide elektronikoz bidali behar ez direnean.	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
Jakinarazpenak Ogasun eta Finantza Departamentuaren edozein jakinarazpen mota ematea.	X		X
Zerga zorren ordainketa agirien jaulkipena	X		X
Ziurtagiri elektronikoa B@kQ pasahitzaren jaulkitzea eta berritzea.	X		
Zorren gerorapena eta zatikapena Gerorapenak: eskaeren onarpena eta espedienteen inguruko informazioa. Zatikapenak: zorren ordainketa bermerik gabe eta 2 urtera arte zatikatzea tramitatzeko da, 150.000 euroz azpiko zorra denean.	X		X
Ordezkaritza Zerga, legezko eta korporazio ordezkaritzari buruzko laguntza eta eskaeren tramitazioa.	X	X	X

Zerbitzuak ematerakoan, Herritarren Arretarako Zerbitzuak arreta herritarrek aukeratutako hizkuntza ofizialean bermatuko du, hizkera ez-sexista erabiliz, eta datuen konfidentzialtasuna ziurtatuko du.

Zeintzuk dira gure konpromisoak?

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

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

Zerbitzuaren eskumeneko kexa eta iradokizunak 5 laneguneko epean erantzutea (legezko epea: 30 lanegun).

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

Aurrez aurreko arretan, 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, gogobetetze maila 10etik 8 puntutik gorakoa lortuz.

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

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

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

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

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

Nola neurtzen dugu?

Artatutako pertsonen gogobetetze adierazle orokorra.

Artatutako herritarren gogobetetze mailan batez besteko balorazioa tratu, hizkuntza eta elebitasunari dagokionez, aurrez aurreko arretan nahiz telefonoz.

Jasotako kexei eta iradokizunei erantzuteko batez besteko epea.

Jasotako kontsultei erantzuteko batez besteko epea.

Konpromisotzat hartutako itxoiteko denbora bete duten kasuen portzentajea aztertuta.

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

Webgunearen erabiltzaileen gogobetetze adierazle orokorra.

Urtean egindako informazio materialak berrikusi, eguneratu eta editatzeko ekintzen kopurua.

Herritarren arretarako bulegoetan eta webean herritarrek material informatiboari eskura dutenari gogobetetze mailan emandako batezbesteko balorazioa.

Urtean egindako prestakuntza ekintzen kopurua.

Aurrez aurreko arretan nahiz arreta telefonikoan egindako kontsultari edo zerbitzuari eman zaion erantzunari gogobetetze mailan jasotako batezbesteko balorazioa.

Urtean egindako hobekuntzen kopurua.

Aurrez aurre artatutako zergadunek bulegoen irisgarritasunaren eta seinaleztapenari, erosotasun eta diskrezio baldintzei emandako gogobetetze mailan jasotako batezbesteko balorazioa.

Urtean zehar zenbat bilera antolatu diren egiaztatuta.

Gomendioak

- Gure bulegoetako batean aurrez aurreko edozein tramite egiteko, aurretik hitzordua eskatu eta dokumentazio egokia aurkeztu behar duzu. Zalantzarik baduzu, deitu 943 113 000 telefonora edo kontsultatu gure webgunean: <http://www.gipuzkoa.eus/ogasuna>.
- Ez egon epearen azken egunera arte zain. Jende pilaketak zerbitzu txukun bat eskaintzea oztopatzen digu.
- Aurrez aurreko arretan, ekarri beti nortasun agiria. Tramitazio elektronikorako, berriz, egiaztatu departamentuak onartutako identifikazio eta sinadura sistemak badituzula.
- Beste pertsona baten izenean aurrez aurre gauzatzeko baimena behar duen gestio bat egitera bazatoz, ez ahaztu zure aldeko baimen bat ekartzea kudeaketa hori egiteko, baimena ematen dizun pertsonaren nortasun agiriaren kopiarekin batera. Ez da beharrezkoa izango ez baimenik ez ordezkariak dokumenturik aurkeztea, baldin eta ordezkarien erregistroan alta emanda bazaude.
- Departamentuaren webgunean, bulego batera jo gabe egin daitezkeen izapideei buruzko informazio zehatza jasota dago: <https://www.gipuzkoa.eus/ogasuna/gomendioak>.
- Telefonoz deitzeko, saiatu puntako orduak saihesten (11:00 - 13:00).
- Beste pertsona baten izenean aritzen bazara eta Foru Ogasunarekin harremanak maiz izaten badituzu, komenigarria da zure ordezkariak departamentuko ordezkarien erregistroan inskribatzea. Horretarako, kasuaren arabera, 001, 001L edo 001P ereduak bete beharko duzu, bereziki pertsona hori bitarteko elektronikoak erabiltzera behartuta dagoen kolektibo bateko kidea bada.
- Akatsen bat antzemanaz gero, eskertuko genizuke guri jakinaraztea, hura zuzentzeko. Gure zerbitzuren batek asebetetzen ez bazaitu, kexa edo iradokizun bat aurkez dezakezu, eta erantzun egingo diogu.

Konpromisoak betetzea

Zerbitzu karta honetako konpromisoak noraino betetzen diren jakiteko, urteko emaitzak ikus ditzakezu web orri hauetan:

<https://www.gipuzkoa.eus/eu/web/ogasuna/informazio-orokorra/departamentuaren-zerbitzuen-kartak>
<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 Orokorak, (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 kexak eta iradokizunak aurkezteko sistema bat ezarri du, eskainitako zerbitzuei eta karta honetan hartutako konpromisoei buruz zure iritzia emateko aukera izan dezazun.

Kexak eta iradokizunak edozein administrazio publikoren erregistroetan aurkez daitezke, posta arruntez edo internet bidez, egoitza elektronikoa honetatik:

<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, 5 lanegunetik 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

Asteleheneretik ostiralera, 8:30etatik 14:00etara, bulego guztietan, jaiegunetan izan ezik, alde aurretik hitzordua eskatuta.

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 telefonoa, asteleheneretik ostiralera, 8:00etatik 15:00etara, urte osoan, jaiegunetan izan ezik.

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, kudeatzeaz eta jarraipena egiteaz.

