

# Zerbitzu Karta



# Foru Ogasuneko Herritarren Arreta

## Q-epea

ZERBITZUEN KARTAK 2023 - 2025  
CARTAS DE SERVICIOS

## HAZ / SAC 2024-2025



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.

**Eider Mendoza Larrañaga**  
Gipuzkoako diputatu nagusia

**Jokin Perona Lerchundi**  
Ogasun eta Finantza Departamentuko foru diputatua

## Xedea

Herritarren Arretarako Zerbitzuaren helburua da herritarrei erraztasunak ematea beren eskubideak baliatzeko eta beren zerga betebeharrak borondatez betetzeko. Horretarako, herritarrengana hurbildu nahi du zergen kudeaketa, gaur egun ezarrita dauden hiru komunikazio kanalak erabilia: aurrez aurrekoa, telefono bidezkoa eta elektronikoa; orobat, zerga iruzurra justifikatzen duten baldintzapen sozialen aurka ere egin nahi du zerga heziketa bultzatuz.

## Araudia

**9/2022 Foru Dekretua**, apirilaren 26koa, Gipuzkoako Foru Aldundiaren Herritarren Arretarako Foru Sistema arautzen duena.

**2/2005 Foru Araua**, martxoaren 8koa, Gipuzkoako Zergen Foru Arau Orokorra.

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

**Euskararen erabilera normalizatzeko plana** Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta bere organismo autonomoen jarduera esparruan 2023-2027 aldirako.

**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 1koa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena.

## Zer zerbitzu ematen ditugu?

|  | Aurrez aurre | Telefonoz | Telematikoki |
|--|--------------|-----------|--------------|
| <b>Zerga alorreko informazio eta laguntza</b><br>Informazioa eta oinarrizko laguntza ematea zerga kontsultak erantzuteko eta tramiteak egiteko.  | X            | X         | X            |
| <b>Sarrera erregistroa</b><br>Agirien erregistroa, Ogasun eta Finantza Departamentura, Gipuzkoako Foru Aldundiko beste departamentuetara edo beste administrazio publiko batzuetara zuzenduta.   | X            |           | X            |
| <b>Kexak, iradokizunak eta zerga iruzurrari buruzko salaketak jasotzea</b><br>Herritarrek Ogasun eta Finantza Departamentuarekin dituzten harremanetatik ondorioztatutako kexak, iradokizunak eta zerga iruzurrari buruzko salaketak jasotzea.             | X            | X         | X            |
| <b>Aitorpenak eta zerga ereduak</b><br>Aitorpenak eta zerga ereduak jaso eta, beharrezkoa bada, aurkezpen lagunduaren bitartez grabatu, berrikusi, zigilatu eta bueltatu, aurkezpen elektronikoa erabiltzeko obligaziorik ez dagoenean.                    | X            |           | X            |
| <b>IFZ txartelak</b><br>Identifikazio fiskaleko zenbakia ematea.   | X            |           | X            |
| <b>Zerga ziurtagirien tramitazioa</b><br>Zerga ziurtagiriak prestatu, jaulki eta entregatzea.  | X            | X         | X            |
| <b>Jakinarazpenak</b><br>Ogasun eta Finantza Departamentuaren edozein jakinarazpen mota ematea.  | X            |           | X            |
| <b>Zorren eta zerga eredu jakin batzuen ordainketa gutun jaulkipena eta, datafonoaren bitartez kobratzea</b>   | X            |           | X            |
| <b>Ziurtagiri elektronikoa</b><br>BakQ identifikazio eta sinadura elektronikoko baliabidea jaulki eta berritzea.   | X            |           |              |
| <b>Zorren gerorapena eta zatikapena</b><br>Gerorapenak: eskaerak jasotzea eta espedienteen inguruko informazioa ematea.<br>Zatikapenak: 300.000 euro bitarteko zorren ordainketa bermerik gabe eta gehienez 2 urtera arte, zatikatze eskaerak tramitatzea. | X            |           | X            |
| <b>Ordezkaritza</b><br>Zerga eta legezko ordezkaritzari buruzko laguntza eta eskaeren tramitazioa kudeatzea; baita ordezkaritza korporatiboari buruzkoak ere.  | X            | X         | X            |

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

## Zeintzuk dira gure konpromisoak?

Herritarrei arreta zuzena eta atsegina ematea, haien beharren arabera, gogobetetze maila 10etik 8'75 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 5 egun balioduneko epean erantzutea (legezko epea: 20 egun baliodun).

Zerbitzuaren eskumeneko kontsultak, idatziz aurkeztutakoak, 5 egun balioduneko epean erantzutea (legezko epea: 20 egun baliodun).

Aurrez aurreko arretan, herritarrek itxoin beharreko denbora murriztea eta 10 minututik beherakoa izatea %90eko kasuetan.

Herritarren arretarako bulego guztietan egun bererako hitzorduak izatea %90eko kasuetan.

Departamentuko telefonoan jasotako kontsulten %95ari lehen deian artatzea.

Departamentuko webgunea eguneratua, eskuragarria eta zergadunentzat erabilgarria mantentzea, gogobetetze maila 10etik 8 puntutik gorakoa lortuz.

Jendearentzako informazio materialak prestatzea gure emandako zerbitzuei buruz: zerga egutegia, informazio orriak eta eskuliburuak, gogobetetze maila 10etik 8'75 puntutik gorakoa lortuz.

Herritarrei arreta hobea emateko gure langileen trebetasun profesionala eguneratua mantentzea, gogobetetze maila 10etik 8'75 puntutik gorakoa lortuz.

Herritarren arretarako bulegoak egokiak izatea, eta 10etik 8'5 puntutik gorako gogobetetze maila lortzea alderdi hauetan:

- Irisgarritasuna eta seinalizazioa (argia eta behar bestekoa), hala barruan nola kanpoaldean
- Erosotasuna eta diskrezioa

Urtean behin gutxienez, Gipuzkoako organismo eta eragileekin topaketa bat antolatzea, zerga obligazioak borondatez betetzea sustatzeko lankidetzaren esparruan.

## Nola neurtzen dugu?

Artatutako pertsonen gogobetetze adierazle orokorra.

Artatutako herritarren gogobetetze mailaren batez besteko balorazioa tratu, hizkuntza eta elebitasunari dagokionez, hala aurrez aurreko arretan nola telefono bidezkoan.

Jasotako kexei eta iradokizunei erantzuteko batez besteko epea aztertuta.

Jasotako kontsultei erantzuteko batez besteko epea aztertuta.

Konprometitutako itxaron denbora betetzen den kasuen portzentajea aztertuta.

Konpromisoa betetzen den lanegunen portzentajea aztertuta.

Telefonoz jasotako kontsulta guztietatik zer portzentaje artatu diren begiratuta.

Webgunearen erabiltzaileen gogobetetze adierazle orokorra.

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

Herritarren arretarako bulegoetan eta webgunean eskura jarritako material informatiboari buruzko gogobetetze mailaren batez besteko balorazioa.

Urtean egindako prestakuntza ekintzen kopurua.

Aurrez aurreko arretan nahiz arreta telefonikoan jasotako kontsultei edo eskatutako zerbitzuei emandako erantzunari buruzko gogobetetze mailaren batez besteko balorazioa.

Urtean egindako hobekuntza kopurua.

Aurrez aurre artatutako pertsonen bulegoan irisgarritasunaren eta seinaleztapenari, erosotasun eta diskrezio baldintzei emandako gogobetetze mailaren batez besteko balorazioa.

Urtean zehar zenbat bilera antolatu diren begiratuta.

## Gomendioak

- Gure erregistroetan eskaerak, idazkiak eta komunikazioak aurkezteko, ez da hitzordurik behar.
- Aurrez aurreko beste edozein izapide egitera bazatoz, hitzordua eskatu eta dagokion dokumentazioa ekarri.
- Departamentuaren webgunean, bulego batera jo gabe egin daituzkeen izapideei buruzko informazio zehatza jasota dago: <https://www.gipuzkoa.eus/ogasuna/gomendioak>.
- Ez egon epearen azken egunera arte zain. Jende pilaketak zerbitzu txukun bat eskaintzea oztapatzen digu.
- Aurrez aurreko arretan, ekarri beti zure 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 ordezkari dokumenturik aurkeztea, baldin eta ordezkarien erregistroan alta emanda bazaude.
- 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 ordezkari departamentuko ordezkarien erregistroan inskribatzea. Horretarako, kasuaren arabera, 001, 001L edo 001P eredua bete beharko duzu, bereziki pertsona hori bitarteko elektronikoko erabiltzera behartuta dagoen kolektibo bateko kidea bada. <https://www.gipuzkoa.eus/eu/web/ogasuna/ordezkaritzaren-errodak>
- Akatsen bat antzemanaz gero, eskertuko genizuke guri jakinaraztea, hura zuzentzeko. Gure zerbitzuen batek asebetetzen ez bazaitu, kexa edo iradokizun bat aurkez dezakezu, eta erantzungo diogu.

Informazio gehiagorako edota hitzordua eskatzeko, deitu 943 113 000 telefonora edo kontsultatu gure webgunea <https://www.gipuzkoa.eus/ogasuna>

## 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, zenbait ahalmen dituzte beren eskubideak gauzatzeko, eta, aldi berean, jorkabide arau batzuk bete behar dituzte.

Horiek guztiak 9/2022 Foru Dekretuaren 7. eta 8. artikuluetan jasota daude.

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

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

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

[https://www.gipuzkoa.eus/2\\_2005ForuAraua](https://www.gipuzkoa.eus/2_2005ForuAraua)

## Kontsultak, kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak kontsultak, kexak eta iradokizunak jasotzeko sistema bat ezarrita dauka, eskainitako zerbitzuei eta karta honetan hartutako konpromisoari buruz zure kontsultak egin eta zure iritzia emateko aukera izan dezazun.

Kontsultak, kexak eta iradokizunak edozein administrazio publikoren erregistroetan aurkez daitezke, posta arruntez edo internet bidez, egoitza elektronikoko honetatik: <https://egoitza.gipuzkoa.eus/kontsultak-kexak-iradokizunak>

Gipuzkoako Foru Aldundiak 20 egun baliouduneko epea du erreklamazioei erantzuteko; hala eta guztiz ere, zerbitzu karta honen bitartez, Herritarren Arretarako Zerbitzuak konpromisoa hartzen du, bere eskumeneko erreklamazioak, batez besteko 5 egun balioudunetik beherako epean erantzuteko.

## Herritarren parte hartzea

Herritarren parte hartzea, eta, orobat, Aldundiak bere zerbitzuen inguruan hartzen dituen konpromisoari buruzko haien balorazioa eza-gutzea pizgarri dira herritarrei zerbitzu hobek eta eskuragarriagoak eskaintzeko. Horregatik, eskatzen dizugu lagundu eta parte hartu dezazun presta daitezkeen gogobetetze inkestak betetz.

## Arreta lekuak eta ordutegia

### AURREZ AURREKO ARRETA

Asteleheneretik ostiralera, 8:30etatik 14:00etara, Departamentuko Herritarren Arretarako bulego guztietan, jaiegunetan izan ezik.

### Egoitza Nagusia

**Donostiako bulego-Errotaburu**  
Errotaburu 2, 20018 Donostia

### Herritarren Arretarako beste bulegoak

**Donostiako bulego-Erdialdea**  
Okendo 20, 20004 Donostia

### Azpeitiko bulegoak

Julian Elortza 3, 20730 Azpeitia

### Bergarako bulegoak

Toki Eder 5, 20570 Bergara

### Eibarko bulegoak

Arragueta 2, 20600 Eibar

### Irungo bulegoak

Iparralde hiribidea 6, 20302 Irun

### Tolosako bulegoak

San Frantzisko 45, 20400 Tolosa

### Beste bulego batzuk

**Gipuzkoako Foru Aldundiko Herritarren Informazio eta Arreta Bulego Zentrala**

Eskaerak, idazkiak eta komunikazioak aurkezteko, zerga ziurtagiri jakin batzuk emateko eta ordezkariak balioztatzeak bakarrik, betiere izapide horiek bitarteko elektronikoen bidez egiteko obligaziorik ez badago.

Gipuzkoa Plaza z.g., beheko solairua. 20004, Donostia.

Asteleheneretik ostegunera, lanegunetan, 08:30etatik 18:30etara; ostiral eta abuztuan, lanegunetan, 08:30etatik 14:30etara.

### TELEFONO BIDEZKO ARRETA

**943 113 000** telefonoa, asteleheneretik ostiralera, 8:00etatik 15:00etara, urte osoan, jaiegunetan izan ezik.

### ARRETA TELEMATIKOA

Zerga informazioa eskuratu eta zerbitzu elektronikokoak erabiltzeko, helbide hauetara jo daiteke:

egoitza elektronikoa: [www.gfaegoitza.eus](http://www.gfaegoitza.eus)

departamentuko webgunea: [www.gipuzkoa.eus/ogasuna](http://www.gipuzkoa.eus/ogasuna)

## Zerbitzu Karta honen ardura duen atala

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

