

# 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

### **Jokin Perona Lerchundi**

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 2021eko kanpainan?

# Emaitzak 2020ko kanpainan

# 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, jaiegunetan izan ezik).
- **Autolikidazio proposamenak onartzea:** 08:00etatik 20:00etara (astelehenetik ostiralera, jaiegunetan izan ezik).
- **Errenta mekanizatutako hitzordua eskatzea:** 24 ordu (astelehenetik igandera).
- **Zerga informazioa** (zergadunaren sarrerak, gastuak, atxikipean, etab.)
- **postaz bidaltzeko eskatzea:** 08:00etatik 20:00etara (astelehenetik ostiralera, jaiegunetan izan ezik).

### Arreta Internet bidez ([www.gipuzkoa.eus/ogasuna](http://www.gipuzkoa.eus/ogasuna) edo [www.gfaegoitza.eus](http://www.gfaegoitza.eus))

- **Informazio orokorra:** aurkezpen modalitateak, gidaliburua, araudia, etab.
- **Zerga informazioa** (zergadunaren sarrerak, gastuak, atxikipean, etab.):
  - Postaz bidaltzeko eskatzea, edo
  - BAK edo B@kQ pasahitza, edo beste ziurtagiri digital baten bitartez eskuratzea, aitopena egiteko datuak laguntza programa informatikora inportatzeko aukerarekin.
- **Autolikidazio proposamenak onartzea.**
- **Errenta mekanizatutako hitzordua eskatzea.**
- **Beste zerbitzu elektronikoko batzuk** (kontrazalean begiratu).

### Produktu espezifikoak

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

## Aitorpenak aurkezteko modalitateak

### Errentako autolikidazio proposamenak

Proposamena zehaztasun berme guztiekin prestatzeko behar besteko informazioa baldin badago, zergaduneri 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 dezake, haren barruan edozein aldaketa egiteko eta, datuak aldatutakoan, aitopena Internet bidez aurkezteko. Webgunearen bitartez, zergadunak jakin dezake autolikidazio proposamena jasoko duen edo ez, eta baieztakoan, baita edukia ikusi ere. Era berean, adierazi dezake nahiago duela proposamena Interneten kontsultatu, eta, horrela, aurrerantzean ez zaio postaz iritsiko.

### Errenta mekanizatua

Foru Ogasuneko 100 teknikarietako batek aitopena egiten lagunduko dizu Errenta Mekanizatuaren 11 bulegoetako batean. 2022/06/08 baino lehen, hitzordua eskatu behar da telefonoz edo Internet bidez.

### Errenta eta ondarea Internet bidez

([www.gipuzkoa.eus/ogasuna](http://www.gipuzkoa.eus/ogasuna) edo [www.gfaegoitza.eus](http://www.gfaegoitza.eus))

- **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 ordezkarien aitopena. Aitorpenen artxiboak Foru Ogasunaren laguntza programa informatikoa erabiliz sortu daitezke, baina posible da bestelako programak erabiltzea haien erregistroak onartuta dauden diseinuen arabera badira.

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 duen hizkuntza ofiziala erabiliz.
- 4) Errenta aitopren mekanizatuak aurkeztean itxaron beharreko batez besteko denbora murriztea, 10 minutu gainditu gabe.
- 5) Telefonoz jaso eta beren konplexutasunagatik Errentako Atalera desbideratzen diren 50.000tik gorako kontsultak 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.

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) Ordezkarari profesionalentzako laguntza programa prestatzen dutenei eskura jartzea, kanpaina hasi baino 30 egun lehenago, zein diseinutara egokituko diren programa horiekin sortutako artxiboen erregistroak.

- 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.

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

- 20) Itzulketen %95 10 egun balioduneko epean ordaintzea dokumentazioa Ogasuneko egoitza nagusian jasotzen denetik aurrera eta gainontzekoak 2022/10/15a baino lehen ordaintzea.

Itzulketak ordaintzeko legezko epea 2022/12/25ean amaitzen da.

- 1) 8,68
- 2) 8,49
- 3) 8,98

- 4) 6 min. eta 41 seg.

- 5) Jasotako 59.012 deietatik 429 baino ez ziren galdu

- 6) 9,1 egun, jasotako 390 kontsulta

- 7) 1,1 egun, jasotako 16 kexa eta iradokizun

- 8) 47 egun
- 9) 35 egun

- 10) Garrantzizko gorabeherarik gabe

- 11) 42 egun lehenago
- 12) 2020-11-18

- 13) 12 egun lehenago
- 14) 45 egun lehenago

- 15) %67,3

- 16) %86,3

- 17) %89,9

- 18) %99,9 (149.879 itzulketa, batz besteko epea: 1,19 egun)

- 19) %99,4 (44.104 itzulketa, batz besteko epea: 1,23 egun)

- 20) %99,2 (10 egunetan) eta %99,9 (2021-10-15a baino lehenago)

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

- 4) Errenta aitopren mekanizatuak aurkezteko batez beste itxarondako denbora.

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

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

- 7) Kexa eta iradokizunei erantzuteko batez besteko denbora.

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

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

- 11), 12), 13) eta 14) Produktu espezifikoak webgunean noiz argitaratu edo bidali diren.

- 15) Eskura jarritako autolikidazio proposamenen portzentajea.

- 16) Bidali diren autolikidazio proposamen guztietatik zenbat onartu diren.

- 17) Proposamenak zenbat zergadunek onartu dituzten edo aitopena beste modalitate batean baina termino berdinetan zenbatek aurkeztu duten.

- 18) Epearen barruan autolikidazio proposamenen zenbat itzulketa ordaindu diren.

- 19) Epearen barruan errenta aitopren mekanizatuaren zenbat itzulketa ordaindu diren.

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

# Ogasuneko bulegoen helbideak eta ordutegiak

## Errenta mekanizatuaren bulegoak

(astelehenetik larunbatera, jaiegunetan izan ezik, 8:00 - 14:00)

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

## Herritarren arretarako bulegoak

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

<b>Egoitza nagusia</b>	
<b>Donostia - Errotaburu</b>	Errotaburu pasealekua, 2
<b>Beste egoitza batzuk</b>	
<b>Donostia - Okendo</b>	Okendo kalea, 20
<b>Azpeitia</b>	Julian Elorza hiribidea, 3
<b>Bergara</b>	Toki Eder plaza, 5
<b>Eibar</b>	Arragueta kalea, 2
<b>Irun</b>	Frantzisko Gaintza kalea,1
<b>Tolosa</b>	San Frantzisko kalea, 45

## Aitorpenak aurkezteko tokiak eta kobratzeko nahiz ordaintzeko erak

Errenta 2021	Aurkezteko tokiak		Itzulketaren kobrantza edo zorraren ordaintzea		
	Modalitateak	Eraitza: zero edo itzultzea	Eraitza: ordaintzea	Eraitza: itzultzea	Eraitza: ordaintzea
Autolikidazio proposamena	Telefonoz edo Internet bidez onartzen da		Kontuan helbideratuz hiru egun balioudun igaro aurretik	Ordaintzea bakarra 2022/07/01ean edo, zorra zatikatuz gero, bi ordaintzea: %60a 2022/07/01ean eta %40a 2022/11/10ean.	
Mekanizatua	Errenta Mekanizatuaren 11 bulegoak			Ordaintzeko erak: 1) <b>Helbideratzea:</b> hautatutako kontuan. 2) <b>Ordaintzea-gutuna:</b> Entitate finantzarioak baliabide horrekin ordaintzeko eskaintzen dituen hainbat bide erabil daitezke (Entitatearen leihatila, kutxazain automatikoa, banka elektronikoa). Ordaintzea gutuna lortzen da ZergaBidea web plataforman, edo departamentuko herritarren arretarako bulegoetan. 3) <b>Ordaintzea-pasabidea:</b> ZergaBidea web plataformatik.	
Internet partikularrentzat	Internetez bidaliz eta frogagiriak* Internet bitartez edo egoitza nagusian edo herritarren arretarako bulegoetan aurkeztuz		10 egun baliouduneko epean itzulketen %95 helbideratuz, frogagiriak jasotzen direnetik		
Internet bitartekariarentzat	Internetez bidaliz eta frogagiriak* Internet bitartez bidaliz				

\* Frogagiriak aurkeztu behar dira ohiko etxebizitzaren 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 2021	Aurkezteko tokiak		Zorraren ordaintzea
	Modalitatea	Eraitza: zero	Eraitza: ordaintzea
Internet partikularrentzat	Internetez bidaliz *		Ordaintzea bakarra, 2022/07/01ean. Ordaintzeko erak: 1) <b>Helbideratzea:</b> hautatutako kontuan. 2) <b>Ordaintzea-gutuna:</b> Entitate finantzarioak baliabide horrekin ordaintzeko eskaintzen dituen hainbat bide erabil daitezke (Entitatearen leihatila, kutxazain automatikoa, banka elektronikoa). Ordaintzea gutuna lortzen da ZergaBidea web plataforman, edo departamentuko herritarren arretarako bulegoetan. 3) <b>Ordaintzea-pasabidea:</b> ZergaBidea web plataformatik.
Internet bitartekariarentzat			

\* 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 2021eko 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](http://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](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 errekamazioei erantzuteko. Guztiarekin ere, zerbitzu karta honen bitartez, Errenta eta Ondare Atalak konpromisoa hartzen du iristen zaizkion kexa eta iradokizunak, batez beste, 3 egun baliodunetik 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](http://www.gipuzkoa.eus/ogasuna)

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/zerbitzu-kartak>

## Informazioa

### Telefonoa

943 11 30 00

### Internet

[www.gipuzkoa.eus/ogasuna/errenta](http://www.gipuzkoa.eus/ogasuna/errenta)  
[www.gfaegoitza.eus](http://www.gfaegoitza.eus)

### Errenta eta Ondarea aitortzeko kanpainaren zerbitzu elektronikoak

- Zerga informazioa eskuratzea.
- Internet bidez aitortpenak aurkezteko programa informatikoen argitalpena.
- Autolikidazio proposamenak onartzea.
- Errenta mekanizaturako hitzordua.
- BAK eta B@kQ pasahitzak eskuratzea.
- Ordainketa-gutuna eskuratzea.
- Ordainketa pasabidea (banku elektronikoa, kreditu edo zordunketa txartela eta Bizum).
- 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	
2022/04/04	2022/06/30	Autolikidazio proposamenak onartzea
2022/04/07	2022/06/30	Internet bidez aitortpena aurkeztea
2022/04/12	2022/06/08 (epea luzatu daiteke ordu libreak egonez gero)	Errenta mekanizaturako hitzordua eskatzea
2022/04/19	2022/06/30	Errenta mekanizatuaren bulegoetan aitortpena 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.

