GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA

OGASUN ETA FINANTZA DEPARTAMENTUA

94/2023 Foru Agindua, otsailaren 22koa, 2022ko Errenta eta Ondarea aitortzeko kanpainako zerbitzuen karta onartzen duena.

2004ko urtarrilaren 13ko 1/2004 Foru Dekretuak, Foru Administrazioko zerbitzuen kartak eta horien kalitatea ebaluatzeko sistemak erregulatzen dituenak, zerbitzuen kartak prestatu, onartu eta ezartzeko prozedura garatzen du.

Zerbitzuen karten helburua da arlo bakoitzak kudeatutako zerbitzu publikoen kalitatea hobetzeko bere gain hartzen dituen konpromisoak zabaltzea, eskaintzen diren zerbitzuen ezaugarri eta baldintzak herritarrei ezagutaraztea, eta zerbitzu horien erabiltzaileek dituzten eskubide eta bermeak jakinaraztea.

Hori dela eta, 2004ko Errenta eta Ondarearen kanpainaz geroztik, zerbitzuen karta bat onartu izan da kanpaina bakoitzaren hasieran.

Beraz, azken zerbitzuen kartan hartutako konpromisoek zenbateraino bete diren azaltzen duen urteko txostena aztertu ondoren, eta erabiltzaileek zerbitzuen kalitateari buruz duten iritzia behin ezagututa, bidezkoa da orain kartaren edukia berrikustea jasota dauden konpromisoak eguneratuz, betiere zerbitzuen kudeaketa etengabe hobetzearren.

Behin aztertuta Departamentuko Zuzeneko Zergak Kudeatzeko Zerbitzuak Errenta eta Ondare Atalaren bidez prestatutako zerbitzuen kartaren proposamena, foru diputatu honek ondoko hau

EBAZTEN DU

Lehenengo. 2022ko Errenta eta Ondarea aitortzeko Kanpainako zerbitzuen karta onartzea. Foru agindu honen eranskinean jasota dago.

Bigarren. Zerbitzuen karta eskuragarri izango da bai Ogasun eta Finantza Departamentuko bulegoetan eta bai Foru Aldundiko herritarren informazio eta arreta bulego zentralean. Era berean, internet bidez ere eskuratu ahal izango da, helbide hauetan: https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/zerbitzu-kartak edo www.gipuzkoa.eus/ogasuna.

Donostia, 2023ko otsailaren 22a.—Ogasun eta Finantza Departamentuko foru diputatua. (1337)

DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA

DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS

Orden Foral 94/2023, de 22 de febrero, que aprueba la carta de servicios de la Campaña de Renta y Patrimonio 2022.

El Decreto Foral 1/2004, de 13 de enero, por el que se regulan las cartas de servicios en la Administración Foral y su sistema de evaluación de la calidad, desarrolla el procedimiento para la elaboración, aprobación e implantación de las cartas de servicios.

Las cartas de servicios tienen como finalidad difundir los compromisos que asume cada área con el objeto de mejorar la calidad de los servicios públicos que gestiona, informando a la ciudadanía de las características y condiciones en que se prestan dichos servicios, y de los derechos y garantías que asisten a las personas usuarias de los mismos.

Con tal propósito, y desde la Campaña de Renta y Patrimonio del año 2004, se ha venido aprobando una carta de servicios al inicio de cada campaña.

Así, tras analizar el informe anual de seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en dicha carta, así como la percepción de la calidad manifestada por las personas usuarios, procede revisar su contenido actualizando tales compromisos, con el propósito de seguir avanzando en la mejora continúa de los servicios que se prestan.

Vista la propuesta de carta de servicios elaborada la Sección de Renta y Patrimonio del Servicio de Gestión de Impuestos Directos de este departamento, este Diputado Foral

RESUELVE

Primero. Aprobar la carta de servicios de la Campaña de Renta y Patrimonio 2022, que figura como anexo a la presente Orden.

Segundo. Esta carta de servicios estará disponible en las dependencias del Departamento de Hacienda y Finanzas, y en la Oficina Central de Información y Atención Ciudadana de la Diputación Foral. Asimismo, podrá accederse a la carta de servicios a través de las siguientes direcciones de Internet: https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/cartas-servicios o www.gipuzkoa.eus/ogasuna.

San Sebastián, a 22 de febrero de 2023.—El diputado foral del Departamento de Hacienda y Finanzas. (1337)

EK\CV GAO-I-2023-01337

Zerbitzuen karta

Ogasunarekin euskaraz

Errenta eta ondarea aitortzeko kanpaina

ERRENTA 2022

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 ekimenei esker 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 aitorpenak, jarraitu beharreko prozedurak erraztea eta zergadun gipuzkoarrekin komunikatzeko dauden hiru kanaletan (aurrez aurrekoan, telefono bidezkoan eta bitarteko elektronikotan) laguntza eta informazioa ematea.

EK\CV GAO-I-2023-01337

Zer zerbitzu ematen ditugu?	Zein dira gure konpromisoak 2022ko kanpainan?	Emaitzak 2021eko kanpainan	Nola neurtzen ditugu?
Zergadunekiko arreta			
Aurrez aurreko arreta - **Errenta mekanizatuko aitorpenen aurkezpena:** errenta mekanizatuaren 11 bulegoetan. - **Errentarekin zerikusia duen edozein kudeaketa:** oinarrizko kontsultak herritarren arretarako bulegoetan eta edozein motatako kontsultak Foru Ogasunaren egoitza nagusian.	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 aukeratzen duen hizkuntza ofiziala erabiliz.	1) 8,86 2) 8,60 3) 9,20	1), 2) eta 3) Zergadunek betetzen dituzten galdera sorten batez besteko balorazioa.
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 mekanizaturako hitzordua eskatzea:** 24 ordu (astelehenetik igandera). - **Zerga informazioa** (zergadunaren sarrerak, gastuak, atxikipenak, etab.) **postaz bidaltzeko eskatzea:** 08:00etatik 20:00etara (astelehenetik ostiralera, jaiegunetan izan ezik).	4) Errenta aitorpen mekanizatuak aurkeztean itxaron beharreko batez besteko denbora murriztea, 10 minutu gainditu gabe.	4) 6 min. eta 29 seg.	4) Errenta aitorpen mekanizatuak aurkezteko batez beste itxarondako denbora.
	5) Telefonoz jaso eta beren konplexutasunagatik Errentako Atalera desbideratzen diren 50.000tik gorako kontsultak lehen deian artatzea.	5) Jasotako 66.445 deietatik 190 baino ez ziren galdu	5) Errentako Atalera desbideratu diren telefono dei guztietatik, zer portzentaje artatu den.
	6) Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batez besteko denbora 10 egunetik beherakoa izatea (legezko epea 180 egunekoa da).	6) 8,7 egun, jasotako 311 kontsulta	6) Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batez besteko denbora.
	7) Idatziz aurkeztutako kexa eta iradokizunei erantzuteko batez besteko denbora 3 egunetik beherakoa izatea (legezko epea 30 egunekoa da).	7) 0,8 egun, jasotako 20 kexa eta iradokizun	7) Kexa eta iradokizunei erantzuteko batez besteko denbora.
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 - BAK edo B@kQ pasahitza, edo beste ziurtagiri digital baten bitartez eskuratzea, aitorpena egiteko datuak laguntza programa informatikora inportatzeko aukerarekin. - **Autolikidazio proposamenak onartzea**. - **Errenta mekanizaturako hitzordua eskatzea**. - **Beste zerbitzu elektroniko batzuk** (kontrazalean begiratu).	Kanpaina hasi aurretik honako hau argitaratzea webgunean: 8) Informazio orokorra: 40 egun lehenago. 9) Zerga informazioa: 30 egun lehenago.	8) 43 egun 9) 28 egun	8) eta 9) Informazio orokorreko edukiak eta zerga informazioa web gunean noiz argitaratu diren.
	10) Aitorpenak Internet bidez aurkezteko epea beste bi egun luzatzea baldin eta kanpainako azken egunean transmisioa ezin bada normal egin arazo teknikoak daudelako.	10) Garrantzizko gorabeherarik gabe	10) Kanpainan zehar eta, bereziki, epearen azken egunetan, Internet bidezko aurkezpenak izan dituen gorabeherak.
Produktu espezifikoak Aitorpena egiteko, zergadunak honako produktuak aurki ditzake: - Errenta eta ondarearen gidaliburua webgunean. - Errenta eta ondarearen laguntza programa informatikoak webgunean.	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) Ordezkari profesionalentzako laguntza programa prestatzen dutenei eskura jartzea, kanpaina hasi baino 30 egun lehenago, zein diseinutara egokituko diren programa horiekin sortutako artxiboen erregistroak.	11) 34 egun lehenago 12) 2021-11-17 13) 7 egun lehenago 14) 33 egun lehenago	11), 12), 13) eta 14) Produktu espezifikoak webgunean noiz argitaratu edo bidali diren.
Aitorpenak aurkezteko modalitateak			
Errentako autolikidazio proposamenak Proposamena zehaztasun berme guztiekin prestatzeko behar besteko informazioa baldin badago, zergadunei 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 jaitsi dezake, haren barruan edozein aldaketa egiteko eta, datuak aldatutakoan, aitorpena Internet bidez aurkezteko. Webgunearen bitartez, zergadunak jakin dezake autolikidazio proposamena jasoko duen edo ez, eta baiezkoan, 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.	15) %66,3	15) Eskura jarritako autolikidazio proposamenen portzentajea.
	16) Bidaltzen diren errentako autolikidazio proposamenen %80 onar daitezela lortzea.	16) %84,6	16) Bidali diren autolikidazio proposamen guztietatik zenbat onartu diren.
	17) Bidaltzen diren errentako autolikidazio proposamenen %90 dauden bezala aurkez daitezela lortzea.	17) %88,5	17) Proposamenak zenbat zergadunek onartu dituzten edo aitorpena beste modalitate batean baina termino berdinetan zenbatek aurkeztu duten.
	18) Itzulketak 3 egun balioduneko epean ordaintzea onartzen direnetik aurrera.	18) %90,9 (142.835 itzulketa, bataz besteko epea: 1,68 egun)	18) Epearen barruan autolikidazio proposamenen zenbat itzulketa ordaindu diren.
Errenta mekanizatua Foru Ogasuneko 100 teknikarietako batek aitorpena egiten lagunduko dizu Errenta Mekanizatuaren 11 bulegoetako batean. 2023/06/08 baino lehen, hitzordua eskatu behar da telefonoz edo Internet bidez.	19) Itzulketak 3 egun balioduneko epean ordaintzea aitorpena aurkezten denetik aurrera.	19) %99,0 (50.497 itzulketa, bataz besteko epea: 1,25 egun)	19) Epearen barruan errenta aitorpen mekanizatuen zenbat itzulketa ordaindu diren.
Errenta eta ondarea Internet bidez (www.gipuzkoa.eus/ogasuna edo www.gfaegoitza.eus) - **Internet partikularrentzat:** webgunean eskuragarri dagoen laguntza programa informatikoa erabilita Internet bidez bidali daiteke aitorpena. - **Internet ordezkari profesionalentzat:** Sinadura elektronikoaren bitartez autentifikatu eta gero, ordezkari profesionalek Internet bidez bidal ditzakete beren ordezkatuen aitorpenak. Aitorpenen artxiboak Foru Ogasunaren laguntza programa informatikoa erabiliz sortu daitezke, baina posible da bestelako programak erabiltzea haien erregistroak onartuta dauden diseinuen araberakoak badira.	20) Itzulketen %95 10 egun balioduneko epean ordaintzea dokumentazioa Ogasuneko egoitza nagusian jasotzen denetik aurrera eta gainontzekoak 2023/10/15a baino lehen ordaintzea. Itzulketak ordaintzeko legezko epea 2023/12/25ean amaitzen da.	20) %99,4 (10 egunetan) eta %99,9 (2022-10-15a baino lehenago)	20) Internet bidez aurkeztutako aitorpenetatik epe barruan zenbat itzulketa ordaindu diren.

Ogasuneko bulegoen helbideak eta ordutegiak

Errenta mekanizatuaren bulegoak
(astelehenetik larunbatera, jaiegunetan izan ezik, 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
Errenteria	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, jaiegunetan izan ezik, 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

<table>
<tr><th>Errenta 2022</th><th colspan="2">Aurkezteko tokiak</th><th colspan="2">Itzulketaren kobrantza edo zorraren ordainketa</th></tr>
<tr><th>Modalitateak</th><th>Emaitza: zero edo itzultzea</th><th>Emaitza: ordaintzea</th><th>Emaitza: itzultzea</th><th>Emaitza: ordaintzea</th></tr>
<tr><td>Autolikidazio proposamena</td><td colspan="2">Telefonoz edo Internet bidez onartzen da</td><td rowspan="2">Kontuan helbideratuz hiru egun baliodun igaro aurretik</td><td rowspan="4">Ordainketa bakarra 2023/07/01ean edo, zorra zatikatuz gero, bi ordainketa: %60a 2023/07/01ean eta %40a 2023/11/10ean.
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.</td></tr>
<tr><td>Mekanizatua</td><td colspan="2">Errenta Mekanizatuaren 11 bulegoak</td></tr>
<tr><td>Internet partikularrentzat</td><td colspan="2">Internetez bidaliz eta frogagiriak* Internet bitartez edo egoitza nagusian edo herritarren arretarako bulegoetan aurkeztuz</td><td rowspan="2">10 egun balioduneko epean itzulketen %95 helbideratuz, frogagiriak jasotzen direnetik</td></tr>
<tr><td>Internet bitartekarientzat</td><td colspan="2">Internetez bidaliz eta frogagiriak* Internet bitartez bidaliz</td></tr>
</table>

* 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.

<table>
<tr><th>Ondarea 2022</th><th colspan="2">Aurkezteko tokiak</th><th>Zorraren ordainketa</th></tr>
<tr><th>Modalitatea</th><th>Emaitza: zero</th><th>Emaitza: ordaintzea</th><th>Emaitza: ordaintzea</th></tr>
<tr><td>Internet partikularrentzat</td><td colspan="2" rowspan="2">Internetez bidaliz *</td><td rowspan="2">Ordainketa bakarra, 2023/07/01ean.
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.</td></tr>
<tr><td>Internet bitartekarientzat</td></tr>
</table>

* Ez da frogagirik aurkeztu behar. Aurkezpena amaitzen da aitorpena Internet bidez bidaltzen denean.

EK\CV GAO-I-2023-01337

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 2022ko 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

Erabiltzaileen eskubideak eta betekizunak

Herritarrek, Gipuzkoako Foru Aldundiarekiko harremanetan, zenbait ahalmen dituzte beren eskubideak gauzatzeko, eta, aldi berean, jokabide arau batzuk bete behar dituzte.

Horiek guztiak 9/2022 Foru Dekretuak zerrendatzen ditu 7. eta 8. artikuluetan.

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

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

Kontsultak, kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak kontsultak, kexak eta iradokizunak jasotzeko sistema bat du, 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 aurkez daitezke, postaz edo Internet bidez, web orrialde honetan:

- https://egoitza.gipuzkoa.eus/kontsultak-kexak-iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak 20 egun balioduneko epea du erreklamazioei 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.

Herritarren parte hartzea

Herritarren parte hartzea, eta, orobat, Aldundiak bere zerbitzuen inguruan hartzen dituen konpromisoei buruzko haien balorazioa ezagutzea pizgarri dira herritarrei zerbitzu hobeak eta eskuragarriagoak eskaintzeko. Horregatik, eskatzen dizugu lankidetza eta parte hartzea, egin daitezkeen gogobetetze inkestak betez.

Konpromisoak betetzea

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

- www.gipuzkoa.eus/ogasuna
- https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/zerbitzu-kartak

Informazioa

Telefonoa
943 11 30 00

Internet
www.gipuzkoa.eus/ogasuna/errenta
www.gfaegoitza.eus

Errenta eta Ondarea aitortzeko kanpainaren zerbitzu elektronikoak
- Zerga informazioa eskuratzea.
- Internet bidez aitorpenak 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/geroarapen eskaera.
- Itzulketen tramitazio egoerari buruzko kontsulta.
- Kexa eta iradokizunak aurkeztea.
- Zalantza informatikoak argitzeko on-line laguntza.

Kontuan hartu beharrekoa

Hasiera data	Bukaera data	
2023/04/03	2023/06/30	Autolikidazio proposamenak onartzea
2023/04/12	2023/06/30	Internet bidez aitorpena aurkeztea
2023/04/13	2023/06/08 (epea luzatu daiteke ordu libreak egonez gero)	Errenta mekanizaturako hitzordua eskatzea
2023/04/17	2023/06/30	Errenta mekanizatuaren bulegoetan aitorpena 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.

19. edizioa, 2023ko martxoan argitaratua.
1. edizioa, 2005eko apirilean argitaratua.

Carta de Servicios

Ogasunarekin euskaraz

Campaña de renta y patrimonio

ERRENTA 2022

Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Introducción

A través de las cartas de servicios queremos informar de las características de los servicios que gestiona la Diputación Foral de Gipuzkoa y comprometernos a unos niveles de calidad en su prestación.

Con estas iniciativas y su colaboración pretendemos orientar los servicios públicos forales a la satisfacción de las necesidades de quienes los utilizan y seguir avanzando en su mejora.

Markel Olano Arrese
Diputado general de Gipuzkoa

Jokin Perona Lerchundi
Diputado foral de Hacienda y Finanzas

Misión

La Sección de Renta y Patrimonio de la Hacienda Foral de Gipuzkoa tiene como finalidad dentro de la política general de lucha contra el fraude, de cara a la campaña de renta y patrimonio, fomentar el cumplimiento voluntario de la presentación de las declaraciones que gestiona simplificando los procedimientos y facilitando asistencia e información en los tres canales de comunicación existentes: el presencial, el telefónico y el electrónico.

EK\CV GAO-I-2023-01337

¿Qué servicios prestamos?	¿A qué nos comprometemos en la campaña 2022?	Resultados Campaña 2021	¿Cómo lo medimos?
Atención a contribuyentes			
Atención presencial - **Presentación de declaraciones** de renta mecanizada: en las 11 Oficinas de Renta Mecanizada. - **Cualquier gestión** relacionada con renta: Consultas básicas en las Oficinas de Atención Ciudadana y todo tipo de consultas en la sede central de la Hacienda Foral.	A atender de forma adecuada y personalizada, obteniendo un nivel de satisfacción superior a 8 puntos sobre 10: 1) Trato amable y respetuoso. 2) Calidad, exactitud y amplitud en la información suministrada. 3) Bilingüismo: atención en la lengua oficial elegida por el contribuyente.	1) 8,86 2) 8,60 3) 9,20	1), 2) y 3) Valoración media de los cuestionarios de satisfacción cumplimentados.
Atención telefónica (943 11 30 00) - **Información:** de 08:00 a 15:00 (de lunes a viernes laborables). - **Aceptación de propuestas de autoliquidación:** de 08:00 a 20:00 (de lunes a viernes laborables). - **Reserva de citas para renta mecanizada:** 24 horas (de lunes a domingo). - **Solicitud de envío por correo de la información fiscal** (ingresos, gastos, retenciones, etc. de cada contribuyente): de 08:00 a 20:00 (de lunes a viernes laborables).	4) A reducir el tiempo promedio de espera para la presentación de las declaraciones mecanizadas de renta, sin que supere los 10 minutos. 5) A atender en la primera llamada las más de 50.000 consultas telefónicas que por su complejidad se derivan a la Sección de Renta para su resolución. 6) A contestar las consultas tributarias formuladas por escrito en un tiempo promedio inferior a 10 días (plazo legal 180 días). 7) A contestar las quejas y sugerencias formuladas por escrito en un tiempo promedio inferior a 3 días (plazo legal 30 días).	4) 6 min. y 29 seg. 5) Se recibieron 66.445 llamadas y solo se perdieron 190 6) 8,7 días para 311 consultas 7) 0,8 días para 20 quejas y sugerencias	4) Tiempo promedio de espera para las presentaciones de declaraciones mecanizadas de renta. 5) Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas respecto del total de las derivadas a la Sección de Renta. 6) Tiempo promedio de contestación a las consultas tributarias formuladas por escrito. 7) Tiempo promedio de contestación de las quejas y sugerencias.
Atención por Internet (www.gipuzkoa.eus/ogasuna o www.gfaegoitza.eus) - **Información general:** modalidades de presentación, manual, normativa, etc. - **Información Fiscal** (ingresos, gastos, retenciones, etc. de cada contribuyente): - Solicitud de envío por correo, u - Obtención con las claves BAK o B@kQ u otro certificado digital, con posibilidad de importarlos al programa informático para la confección de la declaración. - **Aceptación de propuestas de autoliquidación**. - **Reserva de citas para renta mecanizada**. - **Otros servicios electrónicos** (consultar contraportada).	A publicar en la web con antelación al inicio de la campaña: 8) Información general: 40 días de antelación. 9) Información fiscal: 30 días de antelación. 10) A ampliar en dos días adicionales el plazo de presentación de declaraciones por Internet si durante el último día de la campaña existen problemas técnicos que impidan su normal transmisión.	8) 43 días 9) 28 días 10) Sin incidencias relevantes	8) y 9) Fecha de publicación en la web de los contenidos de información general y del servicio por Internet de información fiscal. 10) Incidencias ocurridas en la presentación por Internet durante toda la campaña y, en especial, durante los últimos días del plazo.
Productos específicos Para la confección de la declaración se encuentran disponibles los siguientes productos: - El manual de divulgación de renta y patrimonio en la web. - Los programas informáticos de ayuda de renta y patrimonio en la web.	A publicar en la web con antelación al inicio de la campaña: 11) El manual de divulgación: 20 días de antelación. 12) La versión de los programas de renta y patrimonio a comienzos de diciembre para poder hacer simulaciones del resultado de la autoliquidación antes de que finalice el ejercicio. 13) La versión definitiva de los programas de renta y patrimonio: 6 días de antelación. 14) A entregar, con 30 días de antelación al inicio de campaña, a quienes elaboran programas de ayuda para representantes profesionales, los diseños de los registros a que se deben ajustar los archivos generados por dichos programas.	11) 34 días antes 12) 17-11-2021 13) 7 días antes 14) 33 días antes	11), 12), 13) y 14) Fecha de publicación en la web o envío de los productos específicos.
Modalidades de presentación de declaraciones			
Propuestas de autoliquidación de renta Siempre que se disponga de toda la información necesaria para confeccionar la propuesta con garantías de exactitud, se pone a disposición de las personas contribuyentes su propuesta de autoliquidación con el objeto de simplificar al máximo los trámites a realizar. Si está de acuerdo con dicha propuesta puede aceptarla, o modificar determinados conceptos de la misma, por teléfono o por Internet sin necesidad de realizar ninguna otra gestión. Además, puede descargar la propuesta en el programa de renta para realizar cualquier modificación y presentar a continuación su declaración por Internet. A través de la web, puede consultar si va a recibir o no la propuesta de autoliquidación y, en caso afirmativo, consultar la misma. Asimismo, puede indicar si prefiere consultarla en la web para que en el futuro no le sea remitida por correo postal.	15) Poner a disposición del 60% de las personas contribuyentes su propuesta de autoliquidación de renta. 16) A conseguir que el 80% de las propuestas de autoliquidación de renta remitidas sean aceptadas. 17) A conseguir que el 90% de las propuestas de autoliquidación remitidas sean presentadas en sus mismos términos. 18) A abonar las devoluciones en el plazo de 3 días hábiles desde su aceptación.	15) 66,3% 16) 84,6% 17) 88,5% 18) 90,9%. 142.835 devoluciones en un plazo promedio de 1,68 días	15) Porcentaje de propuestas de autoliquidación puestas a disposición. 16) Porcentaje de propuestas de autoliquidación aceptadas respecto del total de las remitidas. 17) Porcentaje de personas contribuyentes que aceptan las propuestas, o que presentan la declaración en los mismos términos mediante otra modalidad. 18) Porcentaje de devoluciones correspondientes a propuestas de autoliquidación abonadas en el plazo fijado.
Renta mecanizada Uno de los 100 técnicos y técnicas de la Hacienda Foral le ayudará a presentar su declaración en alguna de las 11 Oficinas de Renta Mecanizada habilitadas al efecto. Es necesario reservar cita previa, antes del 08/06/2023, por teléfono o por Internet.	19) A abonar las devoluciones en el plazo de 3 días hábiles desde su presentación.	19) 99,0%. 50.497 devoluciones en un plazo promedio de 1,25 días	19) Porcentaje de devoluciones correspondientes a declaraciones de renta mecanizada abonadas en el plazo fijado.
Renta y patrimonio Internet (www.gipuzkoa.eus/ogasuna o www.gfaegoitza.eus) - **Internet particulares:** El programa informático de ayuda disponible en la web permite la transmisión por Internet de la declaración. - **Internet representantes profesionales:** Previa autenticación mediante firma electrónica, los y las representantes profesionales pueden enviar las declaraciones de sus personas representadas por Internet. Los archivos que contienen las declaraciones pueden generarse con el programa informático de ayuda de Hacienda o con otros programas siempre que sus registros se ajusten a los diseños aprobados.	20) A abonar el 95% de las devoluciones en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la documentación en la sede central de Hacienda y las restantes antes del 15/10/2023. El plazo legal para abonar las devoluciones finaliza el 25/12/2023.	20) 99,4% en 10 días y 99,9% antes del 15-10-2022	20) Porcentaje de devoluciones correspondientes a declaraciones presentadas por Internet abonadas en los plazos fijados.

Direcciones y Horarios de las Oficinas de Hacienda

Oficinas de Renta Mecanizada
(de lunes a sábado, laborables, de 08:00 a 14:00)

San Sebastián - Errotaburu	Paseo de Errotaburu, 2
San Sebastián - Amara	Avda. Sancho el Sabio, 9
San Sebastián - Gros	Calle Secundino Esnaola, 10-12
Azpeitia	Avenida Julián Elorza, 3
Beasain	Calle Urbialde, 1
Bergara	Plaza Toki Eder, 5
Eibar	Calle Arragueta, 2
Errenteria	Plaza Santa Clara, 2
Hernani	Calle Latxunbe Berri, 8-9
Irun	Calle Francisco de Gainza, 1
Tolosa	Calle San Francisco, 45

Oficinas de Atención Ciudadana
(de lunes a viernes, laborables, de 08:30 a 14:00)

Sede Central

San Sebastián- Errotaburu	Paseo de Errotaburu, 2

Otras sedes

San Sebastián-Okendo	Calle Okendo, 20
Azpeitia	Avenida Julián Elorza, 3
Bergara	Plaza Toki Eder, 5
Eibar	Calle Arragueta, 2
Irun	Calle Francisco de Gainza, 1
Tolosa	Calle San Francisco, 45

Lugares de presentación y modo de cobro de la devolución o de pago de la deuda

Renta 2022	**Lugares de presentación**		**Cobro de la devolución o pago de la deuda**	
Modalidades	**Resultado cero o a devolver**	**Resultado a ingresar**	**Resultado a devolver**	**Resultado a ingresar**
Propuesta de autoliquidación	Aceptación por teléfono o por Internet		Domiciliación antes de tres días hábiles	Un único pago el 01/07/2023 o dos si se fracciona el pago: 60% de la deuda el 01/07/2023 y 40% el 10/11/2023. Formas de pago: 1) **Domiciliación**: en la cuenta elegida. 2) **Carta de pago**: podrá realizar el ingreso utilizando los diferentes canales (ventanilla, cajero, banca electrónica) que proporciona la entidad financiera colaboradora. Dicha carta de pago podrá obtenerse en la plataforma ZergaBidea web o en las oficinas de atención ciudadana del Departamento. 3) **Pasarela de pagos**: desde la plataforma ZergaBidea web.
Mecanizada	11 Oficinas de Renta Mecanizada			
Internet particulares	Envío por Internet y entrega de justificantes* por Internet, o en la Sede Central, o en las Oficinas de Atención Ciudadana		Domiciliación del 95% de las devoluciones en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de los justificantes	
Internet Representantes profesionales	Envío por Internet y entrega de justificantes* por Internet			

* Hay que entregar justificantes si se ha adquirido la vivienda habitual en el año de la declaración o si se incluyen en la misma datos diferentes a los contenidos en INFORMACIÓN FISCAL. En caso contrario, la presentación termina con la transmisión por Internet.

Patrimonio 2022	**Lugares de presentación**		**Pago de la deuda**
Modalidades	**Resultado cero**	**Resultado a ingresar**	**Resultado a ingresar**
Internet particulares	Envío por Internet *		Único pago el 01/07/2023. Formas de pago: 1) **Domiciliación**: en la cuenta elegida. 2) **Carta de pago**: podrá realizar el ingreso utilizando los diferentes canales (ventanilla, cajero, banca electrónica) que proporciona la entidad financiera colaboradora. Dicha carta de pago podrá obtenerse en la plataforma ZergaBidea web o en las oficinas de atención ciudadana del Departamento. 3) **Pasarela de pagos**: desde la plataforma ZergaBidea web.
Internet Representantes profesionales			

* No hay que entregar justificantes en ningún caso. La presentación de la declaración finaliza con la transmisión por Internet.

EK\CV GAO-I-2023-01337

Normativa

NORMA FORAL 2/2005, de 8 de marzo, General Tributaria del Territorio Histórico de Gipuzkoa.

NORMA FORAL 3/2014, de 17 de enero, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas del Territorio Histórico de Gipuzkoa.

NORMA FORAL 2/2018, de 11 de junio, del Impuesto sobre el Patrimonio.

DECRETO FORAL 33/2014, de 14 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

ORDEN FORAL por la que se aprueban los modelos, modalidades y formas de presentación de las autoliquidaciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y del Impuesto sobre el Patrimonio correspondientes al período impositivo 2022, regulándose el plazo y los lugares de presentación.

Todas estas disposiciones figuran en la siguiente dirección de la web: www.gipuzkoa.eus/ogasuna

Derechos y obligaciones de la ciudadanía

Las ciudadanas y ciudadanos en sus relaciones con la Diputación Foral de Gipuzkoa tienen una serie de facultades para el ejercicio de sus derechos y, al mismo tiempo, tienen el deber de cumplir una serie de normas de actuación.

Todas ellas se enumeran en los artículos 7 y 8 del Decreto Foral 9/2022.

Facultades:
- https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/derechos-ciudadania

Normas de actuación:
- https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/normas-actuacion-ciudadania

Consultas, quejas y sugerencias

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de un Sistema de Quejas y Sugerencias a través del cual puede hacer llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos y los compromisos asumidos en la presente carta.

Las quejas y sugerencias pueden presentarse en cualquier registro de la Diputación, por correo o por Internet en la siguiente página web:
- https://egoitza.gipuzkoa.eus/consultas-quejas-sugerencias

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de 20 días hábiles para dar respuesta a las reclamaciones, si bien la Sección de Renta y Patrimonio se compromete mediante esta carta a que el plazo promedio de respuesta de las quejas y sugerencias que reciba sea inferior a 3 días hábiles.

Participación ciudadana

La participación ciudadana y conocer su valoración sobre los compromisos que asume la diputación respecto a sus servicios es un incentivo para ofrecer mejores servicios y más accesibles a la ciudadanía. Por ello le solicitamos su colaboración y participación cumplimentando las encuestas de satisfacción que se puedan formular.

Cumplimiento de los compromisos

Podrá conocer el grado de cumplimiento de los compromisos de esta carta de servicios, consultando sus resultados anuales en las siguientes páginas web:
- www.gipuzkoa.eus/ogasuna
- https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/cartas-servicios

Información

Teléfono
943 11 30 00

Internet
www.gipuzkoa.eus/ogasuna/renta
www.gfaegoitza.eus

Servicios electrónicos relacionados con la campaña de renta y patrimonio
- Obtención de información Fiscal.
- Publicación de programas informáticos para la presentación de declaraciones por Internet.
- Aceptación de propuestas de autoliquidación.
- Reserva de citas para renta mecanizada.
- Obtención de claves BAK y B@kQ.
- Obtención de la carta de pago.
- Pasarela de pagos (banca electrónica, tarjeta de crédito o débito y Bizum).
- Solicitud de fraccionamientos/aplazamientos.
- Consulta del estado de tramitación de las devoluciones.
- Presentación de quejas y sugerencias.
- Asistencia on-line para dudas informáticas.

Fechas a tener en cuenta

Fecha inicio	Fecha fin	
03/04/2023	30/06/2023	Aceptación de propuestas de autoliquidación
12/04/2023	30/06/2023	Presentación de la declaración por Internet
13/04/2023	08/06/2023 o fecha posterior si quedan citas libres	Reserva de citas para renta mecanizada
17/04/2023	30/06/2023	Presentación de la declaración en las oficinas de renta mecanizada

Algunas recomendaciones
Tenga en cuenta que los primeros días de la campaña, y a lo largo de la misma en las horas punta (de 11 a 13h), se concentra la mayor demanda de servicios lo que dificulta su prestación.

Unidad responsable de la Carta de Servicios

La Sección de Renta y Patrimonio de la Dirección General de Hacienda es la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de esta carta de servicios.

19ª edición publicada en marzo de 2023.
1ª edición publicada en abril de 2005.