

2004 - Errenta eta Ondarearen Kanpaina: zerbitzu kartaren emaitzak

	ZEIN ZERBITZU ESKAINTZEN DITUGU?	ZEIN DIRA GURE KONPROMISOAK?	EMAITZAK
ZERGADUNAREKIKO ARRETA	Aurrez aurreko arreta - Errenta mekanizatuko aitortpenen aurkezpena: Errenta Mekanizatuaren 12 bulegoetan. - Errenta eta ondarearen edozein kudeaketa: oinarrizko kontsultak zerga bulegoetan eta edozein motatako kontsultak Foru Ogasunaren egoitza nagusian.	Zergadunari arreta egokia eta pertsonalizatua ematea:- 1) Tratu atsegina eta adeitsua eskainiz. 2) Kalitatezko informazioa, zehatza eta zabala emanez. 3) Elebitasuna: zergadunak aukeratzeko duen hizkuntza ofiziala erabiliz. 4) Lortutako datuen konfidentzialtasuna bermatuz.	1), 2), 3) eta 4) Zergadunek asebetetze mailari buruz bete dituzten 1.354 galdeketeran 10etik 7,91ko puntuazioa lortu dugu batez beste. Hona hemen zehaztua: 1) Jasotako tratua: 8,83. 2) Informazioaren kalitatea: 7,92. 3) Elebitasuna: 9,37. 4) Konfidentzialtasuna: 9,38.
	Arreta telefonikoa (902 100 040) - Argibideak: 08:00etatik 15:00etara (astelehenetik ostiralera). - Autolikidazio proposamenak onartzea: 08:00etatik 20:00etara (astelehenetik ostiralera). - Errenta mekanizaturako hitzordua: 24 ordu (astelehenetik igandera).		
	Arreta telematikoa (www.gipuzkoa.net/ogasuna/renta) - Informazio orokorra: aurkezpen modalitateak, ereduak, gidaliburua, araudia, etab. - Zerbitzu telematiko aurreratua: * Laguntza programa informatikoak. * Aitorpenen aurkezpen telematikoa. * Autolikidazio proposamenen onarpena. * Errenta mekanizaturako hitzordua. * Pasahitza operatiboa. * Zerga informazioa on-line. * Itzulketen tramitazio egoerari buruzko kontsulta. * Zalanztza informatikoak argitzeko on-line laguntza. * Kexa eta iradokizunen aurkezpena.	Kanpaina hasi aurretik honako hau argitaratzea webgunean: 5) Informazio orokorra: 30 egun lehenago. 6) Zerga informazioarako on-line zerbitzu telematikoa: 20 egun lehenago. 7) Kexa eta iradokizunen %90ri 15 eguneko epean erantzutea. 8) Zerga informazioa on-line zerbitzuko edukiak zabaltzea eta horiek errentako programa informatikora inportatzen ahalbidetzea. 9) Aitorpenak internet bidez aurkezteko epea beste bi egun luzatzea baldin eta kanpainako azken egunetan transmisioa egitea ezinezkoa bada arazo teknikoak daudelako.	5) eta 6) Informazio orokorraren edukiak eta zerga informazioarako on-line zerbitzu telematikoaren kanpaina hasi baino 42 eta 21 egun lehenago argitaratu ziren, hurrenez hurren, webgunean. 7) 106 kexa eta iradokizunen %91,5 ezarritako epean erantzun ziren. Batez besteko epea: 6,35 egun. 8) Eduki berriak: informazio pertsonala eta ohiko etxebizitzaren kreditu fiskala. Laguntza programara inportatzea. 9) Ez da beharrezkoa izan gorabeherarik sortu ez delako.
ZERGADUNAREKIKO MODALITATEAK	Berariazko produktuak Aitorpena egiteko, zergadunak honako produktuak aurki ditzake bere esku webgunean, estankoetan eta egoitza nagusian: - Errenta eta ondarearen aitortzeko inprimakiak (109 eredu eta 714 eredu). - Errenta eta ondarearen gidaliburua. - Errenta eta ondarearen laguntza programa informatikoak.	Kanpaina hasi aurretik honako hau argitaratzea webgunean: 10) Inprimakiak (109 eta 714 ereduak): 15 egun lehenago. 11) Dibulgazio gidaliburua: 15 egun lehenago. 12) Partikularrei zuzendutako laguntza programak: 7 egun lehenago.	10), 11) eta 12) Kanpaina hasi baino egun hauek lehenago argitaratu ziren: inprimakiak (25 egun), gidaliburua (21 egun) eta programak (7 egun).
	Errentako autolikidazio proposamenak Kanpaina hasi aurretik, 100.000 autolikidazio proposamen baino gehiago bidaliko dira postaz. Ados egonez gero, proposamena jasotzen duten zergadunek telefonoz nahiz internet bidez onartu dezakete, beste ezer egin behar izan gabe. Autolikidazio proposamena jaso behar duten zergadunak aukeratzeko hainbat faktore hartzen dira kontuan, besteak beste, lortu dituzten errenta motak, izan dituzten gastuak eta aplikagarri zaizkien kerkariak. Kanpainaren webgunean zergadunak jakin dezake proposamena jasoko duen edo ez, eta baieztatu kasuan, baita edukia ikusi ere. laz 74.309 proposamen bidali ziren eta 57.304 onartu (41.129 telefonoz eta 15.905 internet bidez).	13) Zergaduneri errenta dela-eta bidaltzen zaizkien autolikidazio proposamenak %25 gehitzea eta, lehenengo aldiz, ordaintzeko emaitza duten proposamenak ere bidaltzea. 14) Bidaltzen diren errentako autolikidazio proposamenen %65 onar daitezela lortzea. 15) Bidaltzen diren autolikidazio proposamenen %75 dauden bezala aurkez daitezela lortzea. 16) Itzulketak 3 laguneko epean ordaintzea onartzen direnetik aurrera.	13) 118.433 bidali dira. laz: 74.309. %59 gehiago. Ordaintzeko emaitza zuten proposamenak bidali dira lehen aldiz: 26.370. 14) Onarpen portzentajea: %78,0. laz: %76,8. 15) Aitorpenen %82,03 proposatutako eran aurkeztu ziren, aurkezpen modalitateetako edozein erabilita. 16) Itzulketak: 1 egunean (%80,03), 2 egunetan (%18,71) eta 3 egunetan (%1,11). 3 egunetan egindako itzulketak: %99,85 (92.228 itzulketa. Kopuru osoa: 92.367).
	Errenta mekanizatua Foru Ogasuneko 100 teknikarietako batek aitortpena egiten lagunduko dizu Errenta Mekanizatuaren 12 bulegoetako batean. 05/06/17 baino lehen, hitzordua eskatu behar da telefonoz edo internet bidez.	17) Errenta aitortpen mekanizatuaren %75 20 minututik beherako denboran tramitatzeko. 18) Itzulketak 3 laguneko epean ordaintzea aitortpena aurkezten denetik aurrera.	17) Errenta aitortpen mekanizatuaren %84,98 prestatu da 20 minututik beherako denboran. 18) Itzulketak: 1 egunean (%63,12), 2 egunetan (%33,38) eta 3 egunetan (%2,06) 3 egunetan egindako itzulketak: %98,56 (101.107 itzulketa. Kopuru osoa: 102.584).
AITORPENAK AURKEZTEKO MODALITATEAK	Errenta eta ondare: disketea, internet eta telematikoa Disketea eta Internet partikularrentzat: laguntza programa informatikoak (webgunean, estankoetan edo egoitza nagusian eskuragarri) baliagarriak dira aitortpena internet bidez bidaltzeko edo disketez aurkezteko. Telematikoa aholkularientzat eta finantza entitateentzat: bitartekariak Internet bidez aurkezten dute aitortpena.	19) Itzulketen %75 10 laneguneko epean ordaintzea dokumentazioa Ogasuneko egoitza nagusian jasotzen denetik aurrera. Itzulketen %90 2005/10/15a baino lehen ordaintzea. Itzulketak ordaintzeko legezko epea 2005/12/27an amaitzen da.	19) Itzulketa azkarrak (dirua 10 egun igaro aurretik kobratzeak), honako portzentajeak izan ditu: disketea (%86,4), internet (%85,3), telematikoa (%85,1). 2005/10/15era arte, hauek dira itzulketa portzentajeak: disketea (%94,97), internet (%94,33), telematikoa (%97,20).
	Modalitate guztiak Errenta: mekanizatua, proposamenak, disketea, internet, telematikoa eta papera. Ondare: disketea, internet, telematikoa eta papera. Paper bidezko modalitateak dagozkion inprimakiak aurkeztea dakar (109 eredu Errentan eta 714 eredu Ondarean). Webgunean, estankoetan eta Foru Ogasunaren egoitza nagusian eskura daitezke.	20) Ondorengo egunetan kargatzea kontuan zorraren ordainketa, helbideratzen den kasuetan: -2005/06/30ean, kanpaina behin amaituta, ondarearen kuota edo errentarena (dena batera, edo bi zatitan ordainduz gero, lehen ordainketa) - 2005/11/10ean, epearen azken egunetan, errentako bigarren ordainketa, bi zatitan ordaintzen bada.	20) Karguak ezarritako epea igaro aurretik egin ez direnez ez da erreklamaziorik aurkeztu.