

2005eko ERRENTA ETA ONDAREA AITORTZEKO KANPAINA. ZERBITZU KARTAREN EMAITZAK –ZERGADUNAK-

	ZEIN ZERBITZU ESKAINTZEN DITUGU?	ZEIN DIRA GURE KONPROMISOAK?	EMAITZAK
ZERGADUNAREKIKO ARRETA	<p>Aurrez aurreko arreta - Errenta mekanizatuko aitorpenen aurkezpena: 12 bulegotan. - Errenta eta ondarearen edozein kudeaketa: oinarritzko kontsultak zerga bulegoetan eta edozein motatako kontsultak Foru Ogasunaren egoitza nagusian.</p> <p>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).</p> <p>Arreta telematikoa (www.gipuzkoa.net/ogasuna/renta) - Informazio orokorra: aurkezpen modalitateak, ereduak, gidaliburua, araudia, etab. - Zerga informazioa on-line: gako operatiboa erabiliz gero, zergadunak ikus ditzake Foru Ogasunak berari buruz dituen datuak, eta nahi izanez gero, programa informatikora ere inportatu ditzake aitorpena egiteko. - Zerbitzu telematiko aurreratuak: * Laguntza programa informatikoak. * Aitorpenen aurkezpen telematikoa. * Autolikidazio proposamenen onarpena. * Errenta mekanizaturako hitzordua. * Gako operatiboa. * Itzulketen tramitazio egoerari buruzko kontsulta. * Zalanza informatikoak argitzeko on-line laguntza. * Kexa eta iradokizunen aurkezpena.</p>	<p>Zergadunari arreta egokia eta pertsonalizatua ematea, eta 10 puntutatik 7tik gorako gogobetetze maila lortzea:</p> <p>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.</p> <p>5) Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batez besteko denbora murriztea, 40 egun inoiz ere gaindu gabe (legezko epea 180 egunekoa da).</p> <p>6) Kexa eta iradokizunen %90ri 15 eguneko epean erantzutea.</p> <p>Kanpaina hasi aurretik honako hau argitaratzea webgunean: 7) Informazio orokorra: 40 egun lehenago. 8) Zerga informazioa on-line eskaintzeko zerbitzu telematikoa: 20 egun lehenago.</p> <p>9) Aitorpenak internet bidez aurkezteko epea beste bi egun luzatzea, baldin eta kanpainako azken egunean transmisioa egitea ezinezkoa bada arazo teknikoak daudelako.</p>	<p>1), 2), 3) eta 4) Guztira 2.546 zergadunek erantzun dituzte asebetetze mailari buruzko galdeketa: 1.246k aitorpen mekanizatua egin dute, eta 1.300k adostasuna eman diote autolikidazio proposamenari. Jarraian, zerbitzen kartako konpromisoei buruzko galderetan lortu diren puntuazioak azalduko ditugu (10 da gehieneko puntuazioa): 1) Jasotako tratua: 8,46. 2) Informazioaren kalitatea: 7,61. 3) Elebitasuna: 8,42. 4) Konfidentzialtasuna: 8,19. Errenta eta ondarearen kanpainari buruzko balorazio orokorra: 8,01.</p> <p>5) Kanpainen zehar idatziz aurkeztutako 161 zerga kontsultei erantzuteko batez besteko denbora 12,6 eguneko izan da.</p> <p>6) 69 kexa eta iradokizunen %98,5 ezarritako epean erantzun dira. Batez besteko epea: 3,8 egun.</p> <p>7 eta 8): Informazio orokorraren edukiak eta zerga informaziorako on-line zerbitzu telematikoaren kanpaina hasi baino 47 eta 21 egun lehenago argitaratu dira, hurrenez hurren, webgunean.</p> <p>9) Epea luzatzea ez da beharrezkoa izan, gorabeherarik gertatu ez delako.</p>
	<p>Produktu espezifikoak Aitorpena egiteko, zergadunak honako produktuak aurki ditzake bere esku webgunean eta estankoean: - Errenta eta ondarea aitortzeko inprimakiak (109 eredu eta 714 eredu). - Errenta eta ondarearen gidaliburua. - Errenta eta ondarearen laguntza programa informatikoak.</p>	<p>Kanpaina hasi aurretik honako hau argitaratzea webgunean: 10) Inprimakiak (109 eta 714 ereduak): 20 egun lehenago. 11) Dibilgazio gidaliburua: 20 egun lehenago. 12) Abenduaren erdialdean errenta programaren bertsio bat, autolikidazioaren emaitza ekitaldia amaitu baino lehen ezagutzeko. 13) Partikularrei zuzendutako laguntza programak: 6 egun lehenago.</p>	<p>10), 11) eta 13) Kanpaina hasi baino egun hauek lehenago argitaratu dira: inprimakiak (29 egun lehenago), gidaliburua (20 egun lehenago), eta errenta eta ondarearen programen behin betiko bertsioak (6 egun lehenago).</p> <p>12) Errentako programaren hasierako bertsioa 2005eko abenduaren 13an jarri zen interneten.</p>
	<p>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. Iaz 118.433 proposamen bidali ziren eta 92.367 onartu (56.323 telefonoz eta 36.044 internet bidez).</p> <p>Autolikidazio proposamena jaso behar duten zergadunak aukeratzeko hainbat faktore hartzen dira kontuan, besteak beste, lortu dituzten errenta motak, izan dituzten gastuak eta aplikagarri zaizkien kenkariak. Kanpainaren webgunean zergadunak jakin dezake proposamena jasoko duen edo ez, eta balezko kasuan, baita edukia ikusi ere.</p>	<p>14) Errentaren autolikidazio proposamena hiru zergadunetarik bati bidaltzea.</p> <p>15) Bidaltzen diren errentako autolikidazio proposamenen %75 onar daitezela lortzea.</p> <p>16) Bidaltzen diren autolikidazio proposamenen %80 dauden bezala aurkez daitezela lortzea.</p> <p>17) Itzulketak 3 laguneko epean ordaintzea onartzen direnetik aurrera.</p>	<p>14) 143.058 proposamen bidali dira. Iaz 118.433 bidali ziren. %20,8 gehiago. Zergadunen %40,6k autolikidazio proposamena jaso dute.</p> <p>15) Onarpen portzentajea: %80,2. Iaz: %78,0.</p> <p>16) Aitorpenen %90,0 proposatutako eran aurkeztu dira, aurkezpen modalitateetako edozein erabilia.</p> <p>17) Itzulketak: 1 egunean (%79,45), 2 egunetan (%11,71) eta 3 egunetan (%7,42). 3 egunetan egindako itzulketak: %98,58 (85.348 itzulketak). Kopuru osoa: 86.580. Itzultzeko batez besteko denbora: 1,31 egun.</p>
	<p>Errenta mekanizatua Foru Ogasuneko 100 teknikarietako batek aitorpena egiten lagunduko dizu Errenta Mekanizatuaren 12 bulegoetako batean. 2006/06/17 baino lehen, hitzordua eskatu behar da telefonoz edo internet bidez.</p>	<p>18) Errenta aitorpen mekanizatuen %80 20 minututik beherako denboran tramitatzea.</p> <p>19) Itzulketak 3 laguneko epean ordaintzea aitorpena aurkezten denetik aurrera.</p>	<p>18) Modalitate mekanizatuan egindako errenta aitorpenen %81,04 tramitatzeko denbora 20 minututik beherakoa izan da. Batez besteko denbora: 14 minutu eta 18 segundo.</p> <p>19) Itzulketak: 1 egunean (%66,04), 2 egunetan (%30,22) eta 3 egunetan (%0,79). 3 egunetan egindako itzulketak: %97,05 (84.720 itzulketak). Kopuru osoa: 87.288. Itzultzeko batez besteko denbora: 1,41 egun.</p>
<p>Errenta eta ondarea: disketea, internet eta telematikoa Disketea eta Internet partikularrentzat: laguntza programa informatikoak (webgunean eta estankoean eskuragarri) baliagarriak dira aitorpena internet bidez bidaltzeko edo disketez aurkezteko. Telematikoa aholkularientzat eta finantza entitateentzat: bitartekariak Internet bidez aurkezten dute aitorpena.</p>	<p>20) Itzulketen %80 10 laneguneko epean ordaintzea dokumentazioa Ogasuneko egoitza nagusian jasotzen denetik aurrera. Itzulketen %90 2006/10/15a baino lehen ordaintzea. Itzulketak ordaintzeko legezko epea 2006/12/26an amaitzen da.</p>	<p>20) Disketez, internet bidez eta telematikoki aurkeztutako aitorpenetan, hauek dira itzulketa portzentajeak: * %91,76, 10 egun igaro baino lehen, aurkezpenetik kontatuta. * %98,18, 06/10/15a baino lehen.</p>	
<p>Modalitate guztiak Errenta: mekanizatua, proposamenak, disketea, internet, telematikoa eta papera. Ondarea: disketea, internet, telematikoa eta papera. Paper bidezko modalitateak dagozkion inprimakiak aurkeztea dakar (109 eredu Errentan eta 714 eredu Ondarean). Webgunean eta estankoean eskura daitezke.</p>	<p>21) Ondorengo egunetan kargatzea kontuan zorraren ordainketa, helbideratzen den kasuetan: -2006/06/30ean, kanpaina behin amaituta, ondarearen kuota edo errentarena (dena batera, edo bi zatitan ordainduz gero, lehen ordainketa) -2006/11/10ean, epearen azken egunean, errentako bigarren ordainketa, bi zatitan ordaintzen bada.</p>	<p>21) Karguak ez direnez egin ezarritako epeak baino lehen, ez da ezein erreklamaziorik aurkeztu.</p>	

AITORPENAK AURKETEKO MODALITATEAK