

Zerbitzuen Karta



Aurrez aurreko Zerga arreta



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa
Fiskaliterako eta Finantzetarako Departamentua
Departamento para la Fiscalidad y las Finanzas

*Gero eta
hurbilago*

Sarrera

Gipuzkoako Foru Aldundiak hobekuntza administratiboa du lehentasunetarikoa bat, bai administrazio arin, eraginkor eta eragilea lortzeko eta bai administrazio gardena eta lankidezalea bermatzeko, betiere Gipuzkoak dituen beharretara eta bertako gizartearen zerbitzura jarria.

Asmo horrekin zerbitzuen kartak aurkezten dira. Zerbitzuen kartak tresna baliagarriak dira eskatu daitezkeen prestazioak herritarrek errazago ezagutzeko eta Aldundiko arlo bakoitzak bere zerbitzuen kalitatea hobetzearren hartu dituen konpromisoen berri emateko.

Modu horretan, eta zure laguntzaz baliatuta, areago hobetu nahi dugu foru zerbitzu publikoak erabiltzen dituztenen asebetetze maila.

Joxe Joan Gonzalez de Txabarri
Gipuzkoako diputatu nagusia

Egitekoa

Zerga Arretarako Unitatearen xedea herritarrei beren eskubideen erabilera eta obligazioen betetzea erraztea da. Horretarako, Foru Ogasuna herritarrengana hurbiltzea sustatuko da, komunikazioko hiru kanalak erabilita: aurrez aurrekoa, telefonoa edo bide telematikoa.

Kalitate kudeaketa sistema

Zerbitzuen karta honetan zehazten diren Aurrez Aurreko zerbitzuak, UNE-EN ISO 9001:2000 ziurtagiria duen Zerga Arreta unitatearen Kalitate kudeaketa sistemaren barruan daude.



Zein zerbitzu eskaintzen ditugu?

• Sarrera erregistroa:

Agirien erregistroa, Fiskalitaterako eta Finantzatarako Departamentura, Gipuzkoako Foru Aldundiko beste Departamentu batzuetara edo Aldundiarekin hitzarmena sinatu duten erakundeetara zuzenduta.

• Aitorpenak eta zerga ereduak jasotzea:

Aitorpenak eta zerga ereduak jasotzen dira eta, beharrezkoa bada, grabatu eta berrikusi nahiz zigitatu eta ematen dira.

• IFZ txartelak:

Identifikazio fiskaleko zenbakia ematea, aldatzea edo baja ematea.

• Zerga ziurtagirien tramitazioa:

Zerga ziurtagiriak egin, jaulki eta ematen dira.

• Zerga kontsultak:

Informazioa eta oinarritzko laguntza ematen da ahozko zerga kontsultak direnean.

• Identifikazio etiketak:

Identifikazio etiketak egin eta ematen dira.

• Zorren zatikapena:

Bermerik gabeko zorraren ordainketa-zatikapenak tramitatzen dira, ordaintzera behartutako pertsonen eskatuta.

• Jakinarazpenak eta Ordainketa agiriak:

Epe exekutiboko zerga zorren **jakinarazpenak** egiten dira, bai eta zerga zorren **ordainketa agiriak** ere.

• Kexa eta iradokizunen bilketa:

Herritarrek aurkeztutako kexa eta iradokizunak jaso eta erregistratzen dira, Foru Aldundiarekin duten harremanaren ondorioz Fiskalitaterako eta Finantzatarako Departamentura zuzenduta daudenean.

• Pasahitz operatiboa:

Pasahitz operatiboa egin, aldatu, ezeztatu eta ematen da.

• Sinadura elektronikoa:

Sinadura elektronikoaren eskaera tramitatzen zaie 25 langile edo gehiago dituzten entitateei.

Eskaintako zerbitzuak ematerakoan, Zerga Arreta Unitateak erabilitako datuen konfidentzialtasuna ziurtatuko du eta bakoitzak hautaturiko hizkuntzan emango dio arreta.

Zein dira gure konpromisoak?

ZERBITZUAREN BEREIZGARRIAK

Aurrez aurreko arretaren ordezko kanalen erabilpena sustatzea, batez ere telefonoa eta bide telematikoa.

Gure zerbitzuen eraginkortasuna bermatzea.

EMANDAKO INFORMAZIOA ETA AZKAR ERANTZUTEKO AHALMENA

Unitateari buruzko informazioa etengabe eguneratuta edukitzea web orrian.

Jendearentzako informazio materialak prestatzea guk emandako zerbitzuei buruz: zerga egutegia, informazio orriak.

Hiritarrei arreta hobea emateko gure langileen trebetasun profesio-nalak eguneratuak mantentzea.

DENBORAK ETA EPEAK

Herritarrek itxoin beharreko denbora murriztea, kasuen %85ean 10 minututik behera utziz.

Eskatutako zerbitzuen %95 berehala tramitatzea, Zatikapenak eta Sinadura Elektronikoa salbu.

Unitatearen eskumeneko kexa eta iradokizunen %90i 15 eguneko epean erantzutea.

HIRITARREI ARRETA

Hizkera erraza, argia eta zehatza erabiltzea informazioa ematean.

Herritarrei arreta zuzena eta atsegina ematea, haien beharren arabera.

Elkarrizketen diskrezioa lortzeko baldintza egokiak edukitzea.

INSTALAZIOAK ETA EKIPAMENDUA

Behar beste seinale jartzea zerga bulego guztietan, barruan nahiz kanpoaldean.

Erabiltzaileen gogobetetzean, 10etik 8,5 lortzea.

¿Nola neurtzen ditugu?

Kanal telefoniko eta telematikoen erabilera %10ean igo dela egiaztatuz.

Zerbitzuen kalitate-kontrolak aplikatzean antzemandako akatsen portzentajea %1aren azpitik dagoela ziurtatuz.

Kontu horri dagozkion kezarik ez dagoela ziurtatuz.

Informazio materialak berrikusi, eguneratu eta editatu direla egiaztatuta.

Gogobetetze galdetegietan gutxienez 10etik 8 puntu lortuz, **emandako zerbitzua: idatzizko informazioari dagokionez.**

Gogobetetze galdetegietan gutxienez 10etik 8 puntu lortuz, **emandako zerbitzuaren kalitateari dagokionez.**

Itxoiteko denborak aipatu iraupenaren azpitik daudela egiaztatuta.

Zerbitzuen tramitazio denborak egiaztatuta.

Adierazitako epean zenbat kexa eta zenbat iradokizun erantzun diren egiaztatuta.

Gogobetetze galdetegietan gutxienez 10etik 8 puntu lortuz, **jasotako arretaren kalitatea: modu argi, erraz eta zehatzari dagokionez.**

Gogobetetze galdetegietan gutxienez 10etik 8 puntu lortuz, **jasotako arretaren kalitateari dagokionez.**

Gogobetetze galdetegietan gutxienez 10etik 8 puntu lortuz, **elkarrizketen diskrezioari dagokionez.**

Gogobetetze galdetegietan gutxienez 10etik 8 puntu lortuz, **sartzeko erraztasuna: seinaleei dagokionez.**

Gogobetetze galdetegietan lortutako gogobetetze maila aztertuta.

Hainbat gomendio

- Beti nortasun agiria edo gida baimena ekar ezazu
- Gestioa beste norbaiten izenean egitera bazatoz, delako gestioa egiteko zure izenean luzaturiko baimena ekarri behar duzu, bere nortasun agiriaren edo gida baimenaren kopiaz gain.
- Gestioa entitate juridiko (merkataritzazko sozietatea, sozietate kooperatiboa, fundazioa, elkarteak...) baten ordezkari gisa bazatoz, entitatearen identifikazio fiskalaren zenbakiaren txartela eta zure alde egindako ahalordetze-eskritura ekar itzazu. Eskritura ez bada beharrezkoa, ordezkari gisa izendatuta agertzen zaren estatutuak ekar itzazu.
- Departamentuko Ordezkarien Erregistroan alta emanda bazaude, ez duzu ez baimenik eta ez ordezkagirik aurkeztu behar. Horrela ez bada eta Foru Ogasunarekin sarritan badituzu harremanak, 001 ereduaren erabiliz aipaturiko Erregistroan alta ematea komeni zaizu.
- Tramiteak egitera zatorazenean momentuan bertan egin ahal izateko, komeni da beharrezko dokumentazioa ekartzea (902 100 040 telefonora deitu edo www.gipuzkoa.net/ogasuna webgunean kontsultatu)
- Gestioak egiteko eta telefonoz deitzeko, saiatu puntako orduak saihesten (11:00 - 13:00).
- Ez egon epearen azken eguna arte zain. Jende pilaketek zerbitzu txukun bat eskaintzea oztopatzen digu. Errentako Kanpainan, berriz, jendearen etorri handiena lehen egunetan izaten da.
- Akatsik topatzen baduzu, zuzendu ahal izateko, jakinaraztea eskertuko genizuke. Gure zerbitzuetakoren batekin ez bazara gustura geratu, kexa edo iradokizun bat aurkeztu dezakezu, eta aintzat hartuko dugu.

Araudia

26/2005 Foru Dekretua, apirilaren 26koa, Foru Aldundiaren herritarrentzako laguntza eta arreta zerbitzuak arautzen dituena.

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

40/2006 Foru Dekretua, foru administrazioaren aurrean egin beharreko jarduketetan nortasuna eta ordezkariaren egiaztatzea arautzen duena.

21/2004 Foru Dekretua, martxoaren 8koa, Gipuzkoako Foru Aldundiaren jardueraren esparruan hizkuntza ofizialen erabilera arautzen duena.

15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, Datu Pertsonalak Babesteko.

30/1992 Legea, azaroaren 26koa, Herri Administrazioen Araubide Juridikoarena eta Administrazio Prozedura Erkidearena.

Herritarren eskubideak

Herritarrek Gipuzkoako Foru Aldundiarekiko harremanetan dituzten eskubideak apirilaren 26ko 26/2005 Foru Dekretuak (101 zk. ko GAO, 2005eko maiatzaren 31koa).

Gainera, martxoaren 8ko 2/2005 Foru arauko 34. Artikuluan, Gipuzkoako Zergen Foru Arau Orokorrean (52 zk. ko GAO, 2005eko martxoaren 17koa), zerga betebeharrak dituztenen eskubide eta bermeak arautzen dira.

Kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak kexak eta iradokizunak aurkezteko sistema bat ezarri du, eskaintako zerbitzuei buruz zure iritzia emateko aukera izan dezazun.

Kexak eta iradokizunak Aldundiaren edozein erregistroan, postaz edo internet bidez aurkez daitezke.

Gipuzkoako Foru Aldundiak 30 laneguneko epea du erreklamazioei erantzuteko.

Zerbitzuak zure laguntzaz hobetu nahi ditugunez, eskertuko genizuke asebetetze mailari buruz aurkezten zaizkizun inkestak beteko bazenu.

Konpromisoak betetzea

Zerbitzuen karta honetako konpromisoak zerbateraino betetzen diren ezagutzeko, kontsultatu urteko emaitzak honako web orrietan:

www.gipuzkoa.net/ogasuna

www.gipuzkoa.net/DFG

Zerga bulegoak

AURREZ AURREKO ARRETA

Asteleheneetik ostiralera, 8:00etatik 14:00etara, bulego guztietan

Irungo bulegoa

Geltokia, 7-9 | 20301 Irun

Eibarko bulegoa

Arragueta, 2 | 20600 Eibar

Azpeitiko bulegoa

Julian Elortza hiribidea, 3 | 20730 Azpeitia

Tolosako bulegoa

San Frantzisko, 45 | 20400 Tolosa

Donostiako bulegoa - Errotaburu

Errotaburu pasealekua, 2 | 20071 Donostia

Donostiako bulegoa - Erdialdea

Okendo 20 | 20071 Donostia

Donostiako bulegoa - Gros

Secundino Esnaola, 10-12 | 20071 Donostia

Bergarako bulegoa

Toki Eder, 5 | 20570 Bergara

TELEFONO BIDEZKO ARRETA

902 100 040 telefonoa, asteleheneetik ostiralera, 8:00etatik 15:00etara, urte osoan.

Errenta kanpainan 20:00 arte luzatzen da ordutegia, informazioa eta kanpainako zerbitzuak hartzeko.

ARRETA TELEMATIKOA

Zerga informazioa eskuratu eta zerbitzu telematikoak erabiltzeko, helbide honetara jo daiteke: www.gipuzkoa.net/ogasuna

Zerbitzu Karta honen ardura duen atala

Zerga Arretarako Unitatea arduratzen da zerbitzu karta prestatzeaz, **Zerbitzu Publikoen Kalitaterako Zuzendaritzaren laguntzaz.**



Zerbitzu Publikoen Kalitate Zuzendaritza
Dirección de Calidad en los Servicios Públicos