

Zerbitzuen Karta

Foru Auzitegi Ekonomiko- Administratiboa (FAEA)



Sarrera

Zerbitzu karten bitartez informazioa eman nahi dugu Gipuzkoako Foru Aldundiak kudeatzen dituen zerbitzuen ezaugarriei buruz, eta horiek kalitatez emateko hainbat konpromiso ere hartu nahi ditugu.

Horrelako ekimenekin eta zure laguntzaz baliatuta, erabiltzaile direnen premietara egokitu nahi ditugu foru zerbitzu publikoak, eta horiek hobetzen jarraitu ere bai.

Markel Olano Arrese

Gipuzkoako diputatu nagusia

Pello González Argomaniz

Ogasuneko eta Finantzetako foru diputatua

Xedea

Gipuzkoako Foru Auzitegi Ekonomiko-Administratiboa zergadunen erreklamazio ekonomiko-administratiboak ezagutzeko eta ebazteko eskumena duen organoa da. Hiru printzipiok gidatzen dute Auzitegiaren jarduna, independentziak, bizkortasunak eta eraginkortasunak, inolako kosturik gabe erreklamatazailearentzat, legezotasuna eta ezarritako bermeen errespetua beti aintzat hartuta.

Araudia

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

41/2006 Foru Dekretua, irailaren 26koa, Gipuzkoako Zergen Foru Arau Orokorra, egintzak administrazio bidetik berrikusteari dagokionez, garatzeko erreklamendua onartzen duena.

Xedapen horiek guztiak Interneteko helbide honetan daude: www.gipuzkoa.net/ogasuna/teaf

Zein zerbitzu eskaintzen ditugu?

Erreklamazio ekonomiko-administratiboak ebaztea

- Erreklamazioen kudeaketa.
 - Egintzen etetea.
 - Exekuzio gorabeherak.
 - Ondorioen luzapena.
 - Deuseztate errekurtsuak.
 - Berrikusteko errekurtsu bereziak.
- (Kontsultatu "Erreklamatu daitezkeen egintzak" atala)*

Zergadunekiko arreta

Aurrez aurreko arreta

- Erreklamazio ekonomiko-administratiboa aurkezteko egin beharreko tramiteei buruzko informazioa eman.
- Erreklamazio bat zer egoeratan dagoen informatu.
- Ogasun eta Finantza Departamentuarekin egin beharreko bestelako tramiteen berri eman.

Arreta telefonikoa (902 100 040)

- Erreklamazio ekonomiko-administratiboak aurkeztu edo tramitatzeari buruzko informazioa eman.
- Erreklamazio bat zer egoeratan dagoen jakinarazi.
- Ogasun eta Finantza Departamentuarekin egin beharreko bestelako tramiteen berri eman.

Arreta telematikoa

(www.gipuzkoa.net/ogasuna/teaf)

- Erreklamazio ekonomiko-administratiboak aurkezteko gida.
- Erreklamazio ekonomiko-administratiboak tramitatzeke erabili daitezkeen ereduak.
- FAEAREN intereseko ebazpenak.
- Kexa eta iradokizunen aurkezpena.

Bestelako zerbitzuak

- Agirien sarrera erregistroa. Hartzaileak:
- Gipuzkoako Foru Aldundiko edozein departamentu.
 - Gipuzkoako Foru Aldundiarekin hitzarmena sinatu duten beste administrazio publiko batzuk.

Zein dira gure konpromisoak?

Zergadunak modu egokian eta pertsonalizatuan artatzea:

- Tratu atsegina eta errespetuzkoa.
- Datuak isilpean gordetzeko bermea.
- Hizketa erraza eta argia.

Gipuzkoako FAEAN egin daitezkeen tramiteak eskatzeko ereduak eskuragarri jartzea.

15 egun naturaleko epean ematea alta erreklamazioari, FAEAN sartzen denetik kontatzen hasita, eta epe horretan ere administrazio espedienteak eskatzea, betiere zuzendu beharreko akatsik ez badu edo ordezkari frogatu behar ez bada.

Erreklamazio-idatzien hutsegite formalak zuzentzeko eskatzea FAEAN sartzen direnetik 15 egun naturaleko epean.

Etete automatikoak 15 egun naturaleko epean ebaztea, berme formalizatzen den dokumentua zuzentzea beharrezkoa denean izan ezik.

Kasuen %95ean, espedienteak ikusgai jartzeko tramitea 3 hilabeteko epean egitea, erreklamazioa FAEAN sartzen denetik aurrera, zergadunak edo baimendutakoak alegazioak egin ditzan.

Froge eta aurrekariak osatzeko eskaeren %95 3 hilabetetik behar epean ebaztea, eskaera FAEAN sartzen denetik aurrera.

FAEAN aurkeztutako erreklamazioen %80 11 hilabetetik behar epean ebaztea.

FAEAREN webgunean ebazpenik esanguratsuenak eta berrienak argitaratzea.

Kexa eta iradokizunen %95ek 20 egun balioduneko epean izatea erantzuna.

Zerga arloko arauak betetzen direla zaintzea, ordenamendu juridikoak zergadunei eta gainerako zergapekoei aitortzen dizkien eskubide eta bermeak errespetatuz.

FAEAK egindako kudeaketaren emaitzak urtero bere webgunean argitaratzea.

Nola neurtzen dugu?

Gogobetetze inkestetan zergadunek gai hauen inguruan egingandako balorazioa aztertuz.

Bertan kudeatzen diren tramiteetarako, auzitegiak badituela eskaera ereduak egiaztatuz.

Erreklamazioa FAEAN jasotzen denetik espediente administratiboa eskatu arte igarotako denbora aztertuz.

Erreklamazioa FAEAN jasotzen denetik idatzia zuzentzeko errekerimendua egin arte igarotako denbora neurtuz.

Etendura eskaera FAEAN sartzen denetik ebazpena eman arte igarotako denbora aztertuz.

Ikusgai jarritako espedienteetatik, ezarritako epean zer portzentaje jarri den aztertuz.

Ezarritako epean ebatzi diren eskaeren portzentajea aztertuz.

Ezarritako epean ebatzi diren erreklamazioen portzentajea aztertuz.

Ebazpenak webgunean argitaratzen diren egiaztatuz.

Ezarritako epean erantzun diren kexa eta iradokizunen portzentajea egiaztatuz.

Gogobetetze inkestetan zergadunek gai honen inguruan egindako balorazioa aztertuz.

Emaitzak webgunean argitaratzen diren egiaztatuz.

Erreklamatu daitezkeen egintzak

- Gipuzkoako Foru Aldundiaren zergak aplikatzeko eta zerga zigorrak ezartzeko egintzak.
- Egintzak berdinak, baldin eta Gipuzkoako udalek edo gainerako toki entitateek emanak badira.
- Partikularren arteko erreklamazioak, auzigaiak hauek direnean:
 - Atxikipenak edo konturako sarrerak.
 - Zergak jasanarazteko egintzak.
 - Enpresariak eta profesionalak egindako fakturak.
 - Zergadunaren eta ordezkoren arteko harremanak.
- Gipuzkoako Foru Aldundiaren zergaz kanpoko sarre-
ren bilketa.
- Foru arauetan edo legeetan aurreikusita dagoen beste edozein gai.

Hainbat gomendio

- Erreklamazioa idatziz egin behar da eta honako datuak jaso behar ditu:
 - Izena, NA/IFK, jakinarazpenak jasotzeko helbidea.
 - Inguratzen den egintza (kopia bat erantsiko da).
 - Zer eskatzen den.
- Ordezkaririk badago, ordezkariaren datu guztiak jarri behar dira. Erreklamazioa aurkeztearekin batera ordezkari-tza ahalmena frogatu behar da (Notario-ahalardea, apud acta, 001 eredua, etab...).
- Gogoan izan erreklamazioa hilabeteko epean aurkeztu behar dela, inpugnatu nahi den egintza jasotzen duzunik aurrera.
 - (Adibidez: egintza otsailaren 28an jakinarazi bada, martxoaren 28ra arte, hau barne, aurkez daiteke erreklamazioa. Urtarrilaren 30ean jakinarazi bada, otsailaren 28an amaituko da erreklamatzeko epea. Epea egun baliogabean amaitzen bada, hurrengo lehen egun baliogabean luzatuko da).
- Erreklamatzailari, ordezkariari edo propio baimendu-tako pertsonari bakarrik adierazten zaio espedientea ikusgai dagoela. Agertzen denak NA edo agiri baliokidea erakutsiz identifikatu behar du bere burua. Ematen den baimena erreklamazio jakin baterako eman behar da propio, erreklamatzailak izenpe-tutakoa etorri behar du, eta haren NAREN kopia bat erantsita eraman.
- Zor baten exekuzioa eteteko, ezinbestekoa da bermea eskatu eta aurkeztea.

Herritarren eskubideak

Apirilaren 26ko 26/2005 Foru Dekretuaren 4. artiku-luan (ikus 2005-05-31ko GAO, 101. zenbakia) zeren-daturik ageri da zein eskubide dituzten herritarrek Gipuzkoako Foru Aldundiarekiko harremanetan.

Era berean, martxoaren 8ko 2/2005 Foru Arauak, Gi-puzkoako Zergen Foru Arau Orokorrak, zergapekoen eskubideak eta bermeak arautzen ditu 34. artikuluan (ikus 2005-03-17ko GAO, 52. zenbakia).

Kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak kexak eta iradokizunak aurkezteko sistema bat ezarri du, eskaintako zerbitzuei eta karta honetan azaltzen diren konpromisoei buruzko iritzia eman dezazun.

Kexak eta iradokizunak Aldundiaren edozein erregistrotan aurkez daitezke, postaz edo Internet bidez.

Gipuzkoako Foru Aldundiak 30 egun balioduneko epea du kexa eta iradokizunei erantzuteko.

Zerbitzuak zure laguntzaz hobetu nahi ditugunez, eskertuko genizuke asebetetze mailari buruzko inkestak beteko bazenitu.

Konpromisoak betetzea

Zerbitzu karta honen konpromisoak noraino bete-tzen diren jakiteko, urteko emaitzak ikus ditzakezu webgune hauetan:

www.gipuzkoa.net/ogasuna/teaf
www.gipuzkoa.net/ogasuna
www.gipuzkoa.net/DFG

Arretaguneak eta ordutegia

AURREZ AURREKO ARRETA

8:30etatik 14:00etara, astelehenetik ostiralera.

Foru Auzitegiaren egoitza

Miramón pasealekua 166 – Behe solairua
20014 Donostia

ARRETA TELEFONIKOA

Telefonoa: **902 100 040**

Faxa: 943 429 860

8:30etatik 14:00etara, astelehenetik ostiralera.

ARRETA TELEMATIKOA

www.gipuzkoa.net/ogasuna/teaf

Non gaude eta nola iritsi

 **28 31 35** Poliklinikako geltokia

Koordenadak GPS: 43° 17' N 1° 58' O



Zerbitzu karta honen ardura duen unitatea

Foru Auzitegi Ekonomiko-Administratiboak dauka zerbitzu karta hau prestatzeko ardura, Foru Adminis-trazioaren Modernizazioko Zuzendaritza Nagusiaren lankidetzaz.