

*Gipuzkoako Foru Aldundiak hobekuntza administratiboa du lehentasunetarikoa bat, bai administrazio arin, eraginkor eta eragilea lortzeko eta, aldi berean, baita administrazio gardena eta lankidetzalea bermatzeko, beti ere Gipuzkoaren beharretara eta gipuzkoarren 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.*

*Ekintza horien bidez eta zure lankidetzaz baliatuz hobetzen jarraitu nahi dugu foru zerbitzu publikoak erabiltzen dituztenen asebetetze maila.*

*Joze Joan Gonzalez de Txabarri  
Gipuzkoako diputatu nagusia*

### 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 aitortzen, jarraitu beharreko prozedurak erraztuz eta zergadun gipuzkoarrek komunikatzeko dauden hiru kanaletan laguntza eta informazioa eskainiz: aurrez aurre, telefonoz edo bide telematikoz.

### Araudia

1/1985 FORU ARAU OROKORRA, urtarrilaren 31koa, Gipuzkoako Lurralde Historikoko zergei buruzkoa.

8/1998 FORU ARAUA, abenduaren 24koa, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergarena.

68/2001 FORU DEKRETUA, abenduaren 18koa, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren Erregelamendua onartzen duena.

343/2005 FORU AGINDUA, apirilaren 1ekoa, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren eta Ondarearen gaineko Zergaren 2004. urteko aitortpenak aurkezteko modalitate, eredu eta prozedurak onartu, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergan Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberaren aldeko baliabide iraunkorra ordainarazteko autolikidazio ereduak onartu eta aurkezpen epea eta tokiak arautzen dituena.

14/1991 FORU ARAUA, abenduaren 27koa, Ondarearen gaineko Zergari buruzkoa.

Xedapen horiek guztiak Interneteko helbide honetan daude:

<http://www.gipuzkoa.net/ogasuna/normativa>

# Zerbitzuen Karta

# Errenta eta Ondarearen Kanpaina

Renta  
2004  
Errenta



Gero eta  
hurbilago



Gipuzkoako Foru Aldundia  
Diputación Foral de Gipuzkoa

Departamento para la Fiscalidad y las Finanzas  
Fiskalitaterako eta Finantzatarako Departamentua

## ZEIN ZERBITZU ESKAINTZEN DITUGU?

## ZEIN DIRA GURE KONPROMISOAK?

## NOLA NEURTZEN DUGU?

### ZERGADUNAREKIKO ARRETA

**Aurrez aurreko arreta**  
 - Errenta mekanizatuko **aitorpenen 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 adeitsu eskainiz.
- 2) Kalitatezko informazioa, zehatza eta zabala emanez.
- 3) Elebitasuna: zergadunak aukeratzen duen hizkuntza ofiziala erabiliz.
- 4) Lortutako datuen konfidentzialtasuna bermatuz.

1), 2), 3) eta 4) Zergadunek betetzen dituzten galdera sorten erantzunak aztertuz (balorazio positiboa), gai hauek direla-eta:  
 \* Eskainitako arreta.  
 \* Jasotako tratua.  
 \* Emandako informazioa.  
 \* Elebitasuna.

1), 2), 3) eta 4) Zergadunen kexak eta iradokizunak aztertuz.

**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 telematikoa aurreratuak**:  
 \* Laguntza programa informatikoak.  
 \* Aitorpenen aurkezpen telematikoa.  
 \* Autolikidazio proposamenen onarpena.  
 \* Errenta mekanizaturako hitzordua.  
 \* Gako operatiboa.  
 \* Zerga informazioa on-line.  
 \* Itzulketen tramitazio egoerari buruzko kontsulta.  
 \* Zalantza informatikoak argitzeko on-line laguntza.  
 \* Kexa eta iradokizunen aurkezpena.

Kanpaina hasi aurretik honako hau argitaratzea webgunean:  
 5) Informazio orokorra: 30 egun lehenago.  
 6) Zerga informazioa on-line eskaintzeko zerbitzu telematikoa: 20 egun lehenago.

7) Kexa eta iradokizunen %90ri 15 eguneko epean erantzutea.

8) Zerga informazioa on-line zerbitzuko edukiak zabaltea eta horiek errentako programa informatikora inportatzen ahalbidetzea.

9) Aitorpenak internet bidez aurkezteko epea beste bi egun luzatzea baldin eta kanpainako azken egunean transmisioa egitea ezinezkoa bada arazo teknikoak daudelako.

5) eta 6) Informazio orokorreko edukiak eta zerga informazioa on-line zerbitzu telematikoa webgunean noiz argitaratu diren egiaztatuz.

7) Adierazitako epean zenbat kexa eta zenbat iradokizun erantzun diren egiaztatuz.

8) Zerga informazioa on-line zerbitzuan eskura dauden edukiak iazko edukiekin alderatuz.

9) Kanpainan zehar eta, bereziki, epearen azken egunetan, aurkezpen telematikoak izan dituen gorabeherak aztertuz.

**Produktu espezifikoak**  
 Aitorpena egiteko, zergadunak honako produktuak aurki ditzake bere esku webgunean, estankoetan eta egoitza nagusian:  
 - Errenta eta ondarea aitortzeko inprimakiak (109 ereduak eta 714 ereduak).  
 - 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) Produktu espezifikoak webgunean noiz argitaratu diren egiaztatuz.

### AITORPENAK AURKEZTEKO MODALITATEAK

**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 kenkariak.

Kanpainaren webgunean zergadunak jakin dezake proposamena jasoko duen edo ez, eta baiezeko kasuan, baita edukia ikusi ere.

Iaz 74.309 proposamen bidali ziren eta 57.034 onartu (41.129 telefonoz eta 15.905 internet bidez).

13) Zergadunei 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) Aurreko urtearen aldean zenbat autolikidazio proposamen bidali diren ikusiz.

14) Bidali diren autolikidazio proposamen guztietatik zenbat onartu diren aztertuz.

15) Proposamenak zenbat zergadunek onartu dituzten aztertuz edo aitorpena beste modalitate batean baina termino berdinetan zenbatek aurkeztu duten begiraturaz. Familia egoerak 2004an izan dituen aldaketak ez dira kontuan hartzen (ezkontzak, banaketak, jaiotzak, heriotzak, etab.).

16) Epearen barruan autolikidazio proposamenen zenbat itzulketa ordaindu diren aztertuz.

**Errenta mekanizatua**  
 Foru Ogasuneko 100 teknikarrietako batek aitorpena egiten lagunduko dizu Errenta Mekanizatuaren 12 bulegoetako batean.

05/06/17 baino lehen, hitzordua eskatu behar da telefonoz edo internet bidez.

17) Errenta aitorten mekanizatuaren %75 20 minututik beherako denboran tramitatzea.

18) Itzulketak 3 laguneko epean ordaintzea aitorpena aurkezten denetik aurrera.

17) 20 minututik beherako denboran, Ogasuneko teknikariak arreta hasten duenetik aurrera, zenbat errenta aitorten mekanizatu egin diren aztertuz.

18) Epearen barruan errenta aitorten mekanizatuaren zenbat itzulketa ordaindu diren aztertuz.

**Errenta eta ondarea: disketea, internet eta telematikoa**  
**Disketea eta Internet partikularrentzat**: laguntza programa informatikoak (webgunean, estankoetan edo egoitza nagusian eskuragarri) baliagarriak dira aitorpena internet bidez bidaltzeko edo disketez aurkezteko.  
**Telematikoa aholkularientzat eta finantza entitateentzat**: bitartekariak Internet bidez aurkezten dute aitorpena.

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) Disketez, internet bidez edo modu telematikoz aurkeztutako aitorpenengatik epearen barruan zenbat itzulketa ordaindu diren aztertuz.

**Modalitate guztiak**  
 Errenta: mekanizatua, proposamenak, disketea, internet, telematikoa eta papera.  
 Ondarea: disketea, internet, telematikoa eta papera.

Paper bidezko modalitateak dagozkion **inprimakiak** aurkeztea dakar (109 ereduak Errentan eta 714 ereduak 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 egunean, errentako bigarren ordainketa, bi zatitan ordaintzen bada.

20) Karguak ezarritako epea baino lehen egiteagatik zenbat erreklamazio aurkeztu diren aztertuz.

**Egoitza nagusia (astelehenetik ostiralera, 08:30 - 14:30)**  
 Errotaburu - Donostia • Errotaburu pasealekua 2

**Errenta Mekanizatuaren bulegoak (astelehenetik larunbatera, 8:00-14:00) eta Zerga Bulegoak (astelehenetik ostiralera, 08:30-13:30)**

Okendo – Donostia	Okendo kalea, 20
Gros – Donostia	Sekundino Esnaola kalea, 10-12
Azpeitia	Julian Elorza hiribidea, 3
Eibar	Arragueta kalea, 2
Bergara	Toki Eder plaza, 5
Tolosa	San Frantzisko kalea, 45
Irun	Geltokia kalea, 5-7

**Errenta Mekanizatuaren beste bulegoak (astelehenetik larunbatera, 8:00 - 14:00)**

Beasain	Urbialde kalea, 1
Hernani	Latxunbe Berri kalea, 8-9
Errenteria	Santa Klara plaza, 2
Errotaburu – Donostia	Errotaburu pasealekua, 2
Amara – Donostia	Antso Jakituna hiribidea, 9

Gipuzkoako Foru Aldundiak kexak eta iradokizunak aurkezteko sistema bat ezarri du eskainitako zerbitzuei buruz herritarrek duten iritzia helaraz dezaten.

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

Gipuzkoako Foru Aldundiak 30 eguneko epea du erreklamazioei erantzuteko.

Zerbitzuak zure parte hartzeaz hobetu nahi ditugunez, eskertuko genizuke asebetze mailari buruz aurkezten zaizkizun inkestak beteko bazenitu.

**Aitorpenak aurkezteko tokiak eta itzulketak kobratzeko nahiz zorra ordaintzeko erak**



Zerbitzu Publikoen Kalitate Zuzendaritza  
 Dirección de Calidad en los Servicios Públicos

**Informazioa**

**902 100 040**

[www.gipuzkoa.net/ogasuna/renta](http://www.gipuzkoa.net/ogasuna/renta)

ERRENTA 2004		Aurkezteko tokiak		Itzulketaren kobrantza edo zorraren ordainketa	
Modalitateak	Eraitza: zero edo itzultzea	Eraitza: ordaintzea	Eraitza: itzultzea	Eraitza: ordaintzea	
Autolikidazio proposamenak	Telefonoz edo internet bidez onartzen da		Kontuan helbideratuz hiru lanegun igaro aurretik	Ordainketa bakarra edo, bi zatitan eginez gero, lehen ordainketa 05/06/30ean helbideratuz.	
Mekanizaturia	Errenta Mekanizatuaren 12 bulegoak			2. ordainketa, bi zatitan eginez gero, 05/11/10ean helbideratuz	
Inprimakia	Egoitza nagusia	Finantza entitateak	Kontuan helbideratuz edo taloi bidez ordainduz 05/12/27a baino lehen	Finantza entitatean: ordainketa bakarra edo 1. ordainketa, bitan egiten bada.	
Disketea	Zerga bulegoak			2. ordainketa, bi zatitan eginez gero, 05/11/10ean helbideratuz	
	Finantza entitateak			Ordainketa bakarra edo, bi zatitan eginez gero, lehen ordainketa 05/06/30ean helbideratuz.	
Internet partikularrentzat	Internetez bidaliz eta frogagiriak egoitza nagusian, zerga bulegoetan edo postetxeetan aurkeztuz		10 laneguneko epean itzulketen %75 helbideratuz frogagiriak jasotzen direnetik, eta %25 helbideratuz hartutako konpromisoen arabera (ikus taula)	2. ordainketa, bi zatitan eginez gero, 05/11/10ean helbideratuz	
Telematikoa bitartekariarentzat	Internetez bidaliz eta frogagiriak egoitza nagusian edo zerga bulegoetan aurkeztuz				

ONDAREA		Aurkezteko tokiak		Zorraren ordainketa	
Modalitateak	Eraitza: zero	Eraitza: ordaintzea	Eraitza: ordaintzea	Eraitza: ordaintzea	
Inprimakia	Egoitza nagusia	Finantza entitateak	Finantza entitatean ordainketa bakarra eginez aitorpena aurkezten den unean		
Disketea	Zerga bulegoak				
	Finantza entitateak				
Internet partikularrentzat	Internetez bidaliz eta frogagiriak egoitza nagusian, zerga bulegoetan edo postetxeetan aurkeztuz		Ordainketa bakarra 05/06/30ean helbideratuz		
Telematikoa bitartekariarentzat	Internetez bidaliz eta frogagiriak egoitza nagusian edo zerga bulegoetan aurkeztuz				