

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

Asmo horrek in aurkezten dira zerbitzuen kartak. 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 Txabbarri*  
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 aitortpenak, jarraitu beharreko prozedurak erraztea eta zergadun gipuzkoarrekin komunikatzeko dauden hiru kanaletan (aurrez aurrekoan, telefono bidezkoan eta telematikokoan) laguntza eta informazioa ematea.

## Araudia

**2/2005 FORU ARAU OROKORRA**, martxoaren 8koa, 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.

**258/2006 FORU AGINDUA**, martxoaren 14koa, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren eta Ondarearen gaineko Zergaren 2005. urteko aitortpenak aurkezteko modalitate, eredu eta erak onartu, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergan Merkataritza, Industria eta Itsasketa Ganberaren aldeko baliabide iraunkorra ordainarazteko autolikidazio eredu onartu eta aurkezpen epea eta tokia 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>

## Zerbitzu karta honen ardura duen atala

Ogasuneko Zuzendaritza Nagusiko Errenta eta Ondare Atalak dauka karta honen ardura, Zerbitzu Publikoen Kalitate Zuzendaritza Nagusiaren lankidetzaz.

# Errenta eta Ondarearen Kanpaina

Renta  
2005  
Errenta



Gero eta  
hurbilago



Gipuzkoako Foru Aldundia  
Diputación Foral de Gipuzkoa

Departamento para la Fiscalidad y las Finanzas  
Fiskalitaterako eta Finantzatarako Departamentua

Zerbitzuen Karta

## ZEIN ZERBITZU ESKAINTZEN DITUGU?

## ZEIN DIRA GURE KONPROMISOAK?

## NOLA NEURTZEN DUGU?

### Aurrez aurreko arreta

- Errenta mekanizatuko aitorpenen aurkezpena: Errenta Mekanizatuaren 12 bulegoetan.  
- Errenta eta ondarearen edozein kudeaketa: oinarritzko kontsultak zerga bulegoetan eta edozein motatako kontsultak Foru Ogasunaren egoitza nagusian.

### 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](http://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.  
\* Zalantza informatikoak argitzeko on-line laguntza.  
\* Kexa eta iradokizunen aurkezpena.

### Produktu espezifikoak

Aitorpena egiteko, zergadunak honako produktuak aurki ditzake bere esku webgunean eta estankoetan:  
- Errenta eta ondarea aitorzeko inprimakiak (109 eredu eta 714 eredu).  
- Errenta eta ondarearen gidaliburua.  
- Errenta eta ondarearen laguntza programa informatikoak.

### 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).

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 baiezko kasuan, baita edukia ikusi ere.

### 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.

### Errenta eta ondarea: disketea, internet eta telematikoa

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

### 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 estankoetan eskura daitezke.

Zergadunari arreta egokia eta pertsonalizatua ematea, eta 10 puntutatik 7tik gorako gogobetetze maila lortzea:

- 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.

5) Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batez besteko denbora murriztea, 40 egun inoiz ere gaindu gabe (legezko epea 180 eguneko da).

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

Kanpaina hasi aurretik honako hau argitaratzea webgunean:

- 7) Informazio orokorra: 40 egun lehenago.
- 8) Zerga informazioa on-line eskaintzeko zerbitzu telematikoa: 20 egun lehenago.

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

Kanpaina hasi aurretik honako hau argitaratzea webgunean:

- 10) Inprimakiak (109 eta 714 ereduak): 20 egun lehenago.
- 11) Dibalazio 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.

14) Errentaren autolikidazio proposamena hiru zergadunetatik bati bidaltzea.

15) Bidaltzen diren errentako autolikidazio proposamenen %75 onar daitezela lortzea.

16) Bidaltzen diren autolikidazio proposamenen %80 dauden bezala aurkez daitezela lortzea.

17) Itzulketak 3 laneguneko epean ordaintzea onartzen direnetik aurrera.

18) Errenta aitorpen mekanizatuen %80 20 minututik beherako denboran tramitatzea.

19) Itzulketak 3 laneguneko epean ordaintzea aitorpena aurkezten denetik aurrera.

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.

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.

1), 2), 3) eta 4) Zergadunek betetzen dituzten galdera sorten erantzunak aztertuz, gai hauek direla-eta:

- \* Jasotako tratua.
- \* Emandako informazioa.
- \* Elebitasuna.
- \* Konfidentzialtasuna.

5) Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batez besteko denbora murriztuz.

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

7) eta 8) Informazio orokorreko edukiak eta zerga informazioa on-line zerbitzu telematikoa webgunean noiz argitaratu diren egiaztatuz.

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

10) 11) 12) eta 13) Produktu espezifikoak webgunean noiz argitaratu diren egiaztatuz.

14) Bidalitako autolikidazio proposamenen portzentajea egiaztatuz.

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

16) Proposamenak zenbat zergadunek onartu dituzten aztertuz edo aitorpena beste modalitate batean baina termino berdinetan zenbaterik aurkeztu duten begiratzuz. Familia egoerak 2005ean izan dituen aldaketak ez dira kontuan hartzen (ezkontzak, banaketak, jaiotzak, heriotzak, etab.).

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

18) 20 minututik beherako denboran, Ogasuneko teknikariak arreta hasten duenetik aurrera, zenbat errenta aitorpen mekanizatu egin diren aztertuz.

19) Epearen barruan errenta aitorpen mekanizatuen zenbat itzulketa ordaindu diren aztertuz.

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

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

Egoitza nagusia (astelehenetik ostiralera, 08:30 - 14:00)  
Errotaburu - Donostia • Errotaburu pasealekua 2

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

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, 7-9

### 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

Apirilaren 26ko 27/2005 Foru Aginduaren 4. artikuluan (ikus 2005-05-31ko GAO, 101. zenbakia) zerrendaturik ageri da zein eskubide dituzten herritarrek Foru Aldundiarekiko harremanetan.

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

## Kexak eta iradokizunak

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

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

Gipuzkoako Foru Aldundiak 30 eguneko epea du erreklamazioei erantzuteko.

## Aitorpenak aurkezteko tokiak eta itzulketa kobratzeko nahiz zorra ordaintzeko erak

ERRENTA 2005	Aurkezteko tokiak		Itzulketaren kobrantza edo zorraren ordainketa	
	Emaita: zero edo itzultzea	Emaita: ordaintzea	Emaita: itzultzea	Emaita: ordaintzea
Autolikidazio proposamenak	Telefonoz edo internet bidez onartzen da.		Kontuan helbideratuz hiru lanegun igaro aurretik.	Ordainketa bakarra edo, bi zatitan eginez gero, lehen ordainketa 06/06/30ean helbideratuz. 2. ordainketa, bi zatitan eginez gero, 06/11/10ean helbideratuz.
Mekanizatua	Errenta Mekanizatuaren 12 bulegoak.			
Inprimakia	Egoitza nagusia. Zerga bulegoak.	Finantza entitateak.	Kontuan helbideratuz edo taloi bidez ordainduz 06/12/26a baino lehen.	Finantza entitatean: ordainketa bakarra edo 1. ordainketa, bitan egiten bada. 2. ordainketa, bi zatitan eginez gero, 06/11/10ean helbideratuz.
Disketea	Finantza entitateak.			
Internet partikularrentzat	Internetez bidaliz eta frogagiriak egoitza nagusian, zerga bulegoetan edo postetxeetan aurkeztuz.		10 laneguneko epean itzulketen %80 helbideratuz frogagiriak jasotzen direnetik.	Ordainketa bakarra edo, bi zatitan eginez gero, lehen ordainketa, 06/06/30ean helbideratuz. 2. ordainketa, bi zatitan eginez gero, 06/11/10ean helbideratuz.
Telematikoa bitartekarientzat	Internetez bidaliz eta frogagiriak egoitza nagusian edo zerga bulegoetan aurkeztuz.			



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

## Konpromisoak betetzea

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

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



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)

ONDAREA 2005	Aurkezteko tokiak		Zorraren ordainketa
	Emaita: zero	Emaita: ordaintzea	Emaita: ordaintzea
Inprimakia	Egoitza nagusia. Zerga bulegoak. Finantza entitateak.	Finantza entitateak.	Finantza entitatean ordainketa bakarra eginez aitorpena aurkezten den uanean.
Disketea			
Internet partikularrentzat	Internetez bidaliz eta frogagiriak egoitza nagusian, zerga bulegoetan edo postetxeetan aurkeztuz.		Ordainketa bakarra 06/06/30ean helbideratuz.
Telematikoa bitartekarientzat	Internetez bidaliz eta frogagiriak egoitza nagusian edo zerga bulegoetan aurkeztuz.		