

JENDEARENTZAKO ARRETA  
ZERBITZU GUTUNA  
**CARTA DE SERVICIOS**  
ATENCIÓN AL PÚBLICO



Zergadunei **Jendearentzako Arreta Prozesuaren** bitartez ematen zaizkien zerbitzuen ezaugarriak azaltzea da zerbitzu-gutunaren helburua. Prozesu horren helburua zergadunei zerga informazio orokorra eta beharrezko laguntza ematea da beraien betebeharrak fiskalak modu boluntarioan betetzeko, langile kualifikatuen bitartez eta modu errazean, eraginkorren eta erosoan, izapidetzeak sinplifikatuz eta aurrerakuntza teknologiko berriak erabiliz.

## Misioa

Ogasun eta Finantza Sailak jendearentzako arretarekin lotuta egiten dituen jarduera guztiak Bizkaiko Foru Ogasuneko zergadunen beharrianak guztiz asetzeko direla bermatuko da, eta, horrela, beren zerga-betebeharrak betetzea erraztuko da.

## Irismena

Jendearentzako arretako prozesuan sartzen dira Ogasun eta Finantza Sailak egiten dituen jarduera guztiak, honako zerbitzuak emateko modalitateekin lotuta:

- Jendearentzako arretaren aurrez aurreko modalitatea, bai Bilbon dagoen bulego nagusian, bai gainerako bulego deszentralizatuetan. Bulego deszentralizatuak leku hauetan daude kokatuta: Balmaseda, Barakaldo, Gernika, Mungia, Getxo, Portugalete, Basauri, Durango eta Bermeo.
- Jendearentzako arretaren modalitate telefonikoa.
- Jendearentzako arretaren modalitate telematikoa.

Irismen horretatik kanpo daude errenta-kanpainari dagozkion eragiketak.

## Araudia

- 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5koa, Datu pertsonalen babesari eta eskubide digitalen bermeari buruzkoa
- Martxoaren 10eko 2/2005 Foru Araua, Bizkaiko Lurralde Historikoko Zergei buruzkoa
- Bizkaiko Foru Aldundiaren 112/2009 Foru Dekretua, Bizkaiko Lurralde Historikoko zergak kudeatzeko araudia onesten duena
- 3/2020 Foru Dekretua, Bizkaiko Foru Aldundiko Ogasun eta Finantza Saileko egitura organikoaren araudiari buruzkoa (eta bere ondorengo aldaketak)
- BFAren 50/2012 Foru Dekretua, martxoaren 20koa, Ogasun eta Finantza Sailak bitarteko elektronikoak erabiliz egiten dituen jakinarazpenak eta komunikazioak arautu dituena

## Ematen ditugun zerbitzuak

		Aurrez aurrekoa Bilbon	Aurrez aurrekoa bulegoetan	Telefono bidezkoa	Telematikoa sinadura elektronikorik gabe	Telematikoa sinadura elektronikoarekin
<b>ESKARIAK</b>	Zergen arloko informazioa eta zergadunarekiko arreta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Zergen ziurtagiriak	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>S(1)(2)</b>	<b>S (1)(2)</b>	<input checked="" type="checkbox"/> (1)
	Geroratzeak	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
	Ordainketa-gutuna	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>S (2)</b>	<b>S (2)</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Konpentsazioa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
	IFZ txartelak	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Zerga egoitzaren aldaketa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
	OHZ eta JEZ ordainagiriaren helbideratzea	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
	Izena eta/edo deiturak aldatzea	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
	Jakinarazpenak eta komunikazioak eskuratzea	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
	Mezu elektronikoa eta SMS bidez komunikazioak eta jakinarazpenak jasotzeko zerbitzuan izena ematea: GureGida-ren buletin elektronikoa, zerga-araubidea, enkanteak, zergadunaren egutegia, laguntzarako programak, Europako funtsen kudeaketa				<input checked="" type="checkbox"/>	
	Helbideratze-kontuei alta ematea aurkezpen telematikoetan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
	Zerbitzu telematikoei alta ematea (Jakinarazpenak eta ordezkapen elektronikoak)					<input checked="" type="checkbox"/>
	Zerbitzu telematikoei baja ematea (Jakinarazpenak eta ordezkapen elektronikoak)	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>
	PFEZren gakoak	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>S(5)</b>	<b>S (5)</b>	
B@KQ txartela	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
<b>HAUEK AURKEZTEA</b>	Likidazioak eta autolikidazioak	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> (3)			<input checked="" type="checkbox"/>
	Errekerimenduen erantzuna	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
	Berraztertze errekurtsoak	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
	Kontsulta lotesleak	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
	Zerga-ordainketako aurretzako proposamenak	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
	Administrazioarekiko diru-errekurtzioak eta alegazioak	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
	Sarrera-erregistroan dauden dokumentuak	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
	Kexak eta iradokizunak	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>BESTELAKOAK</b>	Inprimakiak deskargatzea	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Aitorpena egiten laguntzen duten programak				<input checked="" type="checkbox"/>	
	Zergen ordainketa	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/> (4)	<input checked="" type="checkbox"/>

Emandako zerbitzua

**S** Eskaera tramitatu baino ez da egiten

- (1) Ez dira ziurtagiriaren eredu guztiak egiten bizkaia.eus webguneko FAQ atalean kontsulta daiteke zeintzuk egiten diren
- (2) Bakarrik pertsona fisikoak
- (3) Eskualdaketan Zergen ereduak salbu Dohaintzenak Getxo, Basauri eta Mungian jasotzen dira bakarrik
- (4) Sinadura elektronikorik gabe, ordainketa-gutunaren bidez
- (5) Telefono eta webgune bidezko eskaera soilik Mezu elektronikoa, sms edo ohiko posta bidez bidaliko da zergapekoaren ohiko egoitza fiskalera

## Aurretiko hitzordua

Aurrez aurreko arreta-zerbitzu guztiak aldeztu aurretik hitzordua eskatuta baino ez dira ematen.

Hitzordua eskatu, aldatu edo ezeztatu hemen:

- [www.bizkaia.eus/aurretikohitzorduaogasuna](http://www.bizkaia.eus/aurretikohitzorduaogasuna)
- 946 125 500

## Zergen kudeaketak egiteko erabiliko diren aplikazio informatiko eta/edo telematikoei buruzko kontsulta teknikoak

- **Telefono bidez.** Programak instalatu eta erabiltzean gertatzen diren gorabeheretarako: Tel.: 946.083.566 eta 901.100.666.
- **Mezu elektronikoen bidez.** Programa informatikoen erabilerari edo bulego birtualari buruzko zalantzarako: [programak@bizkaia.eus](mailto:programak@bizkaia.eus)
- **Internet bidez, Web Call Center erabiliz.** Zergadunak aplikazio informatikoetako gorabeherak konpondu ditzake Saileko teknikariek harremanetan jarrita, denbora errealean laguntza jaso ahal izateko (hala ahots bidez, nola txat erara idatzitako testuen bidez): <http://webchat.bizkaia.eus>

## Non gaude

- **Bilbon eta Bizkaiko beste udalerri batzuetan dauden bulegoetan.**

Kovid-19ko larrialdi sanitarioa dela eta, arreta ordutegia 9: 30etik 13: 30era da.

BULEGOA	KALEA	Telefonoa
Bilbo	Basurtuko Kaputxinoak, 2-4	946125500
Balmaseda	Magdalenaren pasealekua, 2	
Barakaldo	Foru pasealekua, 4	
Basauri	Nagusia, 38	
Durango	Askatasun Etorbidea, 12	
Gernika	San Juan Ibarra plaza, 5	
Getxo	Konporte, z/g	
Mungia	Herribide, 5	
Portugalete	Castaños jenerala, 41	
Bermeo	Dolariaga Kalea 19	

- **946125500 telefono-zenbakian**
  - Zerbitzu automatizatuentzat eguneko 24 orduetan, urteko 365 egunetan.
  - Gainerako zerbitzuak honako ordutegian:
    - Irailaren 1etik ekainaren 30era 8:30etik 19:00etara, astelehenetik ostiralera.



- Uztailaren 1etik abuztuaren 31ra 8:30etik 14:00etara, astelehenetik ostiralera.

- **94 608 3000 telefono-zenbakian –PFEZri buruzko galderak bakarrik, Errentaren Kanpainan**

- Zerbitzu automatizatuak eguneko 24 orduetan, asteko zazpi egunetan.
- Gainerako zerbitzuak astelehenetik ostiralera 08:30etik 19:00etara.

- **Interneten** (zerbitzua erabilgarri eguneko 24 orduetan, asteko zazpi egunetan):

- Ogasun eta Finantza Saileko webgunea: [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- **Bizkaibai** Ogasuneko bulego birtualean: [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)

## Herritarren eskubideak

Zergei buruzko 2/2005 Foru Arau Orokorreko 33. artikulua araberako, 39/2015 Legearekin eta 40/2015 Legearekin harremanetan, zergapekoen eskubide eta bermeak honakoak dira, besteak beste:

- Zerga Administrazioak euren eskubideez eta zerga-betebeharrak betetzeaz informazioa eta laguntza emateko eskubidea.
- Foru Arau honetan aurreikusitako baldintzetan, zerga bakoitzaren araudiaren ondoriozko itzulketak eta diru-sarrera okerrengatiko itzulketak jasotzeko eskubidea, aurreikusitako atzerapen-interesak ordainduta.
- Hizkuntza ofizialak erabiltzeko eskubidea.
- Parte hartzen duten prozeduren izapideak zertan diren jakiteko eskubidea.
- Zerga Administrazioak biltzen dituen datuak, txostenak edo aurrekariak isilpean edukitzeko eskubidea, legez ezarritakoari lotuta. Horiek guztiak, Zerga Administrazioak kudeatu behar dituen tributuak edo baliabideak aplikatzeko eta zehapenak ezartzeko baizik ezin ditu erabili; gainontzekoei ezin dizkie ez laga, ez jakinarazi, Zergei buruzko Foru Arau Orokorrean ezarritako salbuespen-kasuetan izan ezik.
- Foru Ogasuneko zerbitzuan dauden langileen eskutik adeitasun eta errespetuzko tratua jasotzeko eskubidea.
- Zerga Administrazioak zergapekoek esku hartuta egin beharreko jarduketak ahalik eta kosturik txikienarekin egiteko eskubidea, betiere zerga-betebeharrak betetzea eragotzi gabe.
- Alegazioak egiteko eskubidea eta organo eskudunek ebazpen-proposamenak idazteko orduan kontuan hartu behar dituzten agiriak aurkezteko eskubidea.
- Bizkaiko Higiezinaren Katastroan dauden eta eskualdatu edo erosiko diren ondasun higiezinaren ondorio fiskaletarako balioei buruzko informazioa jasotzeko eskubidea.
- Aplikatu dakizkiekeen zerga-onurak edo araubideak aintzatesteko eskubidea.
- Foru Ogasunaren funtzionamenduaren inguruan kexak eta iradokizunak aurkezteko eskubidea.
- Egiten dituzten adierazpenek zerga-ordainketan eragina badute, adierazpenok zerga-prozeduretan egindako eginbideetan biltzeko eskubidea.
- Foru Ogasunari zerga-prozedurak ebazteko kontuan eduki beharreko agiriak eskatzeko eskubidea.

## Herritarren erantzukizunak

Zergak ondo kudeatzea neurri handi batean herritarren lankidetzaren menpe dago. Hori dela eta, honako premisa hauek garrantzitsuak dira zerbitzu on bat jasotzen dela bermatzeko:

- Zerbitzuak ematen dituzten langileak adeitasun eta errespetuz tratatzea.
- Orokorrean IFZ, NAN edo AIZ erakustea edozein izapide hasteko.
- Bizkaiko Foru Aldundiak bidalitako dokumentazioan antzemandako akatsak ahalik eta arinen jakinaraztea.
- Zerga-helbidearen aldaketak jakinaraztea.
- Autolikidazioak edo zerga-aitorpenak ezarritako epeen barruan aurkeztea.
- Ordainketak ezarritako epeen barruan egitea.
- Espedienteak tramitzeko beharrezko dokumentazioa erraztea.
- Zerbitzuen hobekuntzan parte hartzea, Kexak eta Iradokizunak aurkeztuz.
- Beste pertsonaren baten izenean kudeaketarik egin behar izanez gero, pertsona horrek kudeaketa hori egiteko baimena ematen dizula dioen agiria (R1 edo notario-ahala) eramatea, baimena eman dizun pertsonaren NAN edo AIZren kopiarekin batera.
- Kudeaketak eta deiak egiterakoan eguneko ordurik lanpetuenak (11:30etik 13:30era) saihestea.
- Ez itxarotea epeak iraungi arte. Eskaria kontzentratuta badago zailagoa da zerbitzu on bat ematea.

## Kexak eta iradokizunak

Bizkaiko Foru Aldundiko Jendearenzako Arretako Zerbitzuak kexa eta iradokizunen sistema bat dauka, eskaintzen dituen zerbitzuei eta hartzen dituen konpromisoei buruzko iritziak azaltzeko. Bai gure bulegoetan, bai Bizkaia delakoaren bidez, iradokizunak edo kexak aurkezteko eredu normalizatua daukazu eskuragarri.

Gure web orrian eskuragarri dagoen inprimaki baten bidez era bidal daitezke: <https://web.bizkaia.eus/eu/herritarrei-arreta-ematea-ogasunean>

BFAk erreklamazioak 12 egun aurretik erantzungo ditu ebazpen laburtua duten kexak eta iradokizunak eta 21 egun aurretik erantzungo ditu ebazpen konplexuagoa duten kexak eta iradokizunak.

## Gure konpromisoak

KONPROMISOAK	Helburua
<b>Mostradoreetara 10 minututik gorako arretekin joan</b> (Zerga Bereziak, Hiri Katastroa, Zergen Informazioa, Landa Katastroa eta Dohaintzak) eta <b>20 minutu baino lehen</b> erantzuna jaso duten pertsonen ehunekoa.	%80
<b>Mostradoreetara 10 minututik beherako arretekin joan</b> (BEZ, OHZ, errenta, sozietateak, JEZ, Eskualdaketak, Bilketa-atzerapenak, IFZ, Errolda Fiskalak, Jokoak eta Ibilgailuak) eta <b>15 minutu baino lehen</b> erantzuna jaso duten pertsonen ehunekoa.	%80
<b>Bilboko izapide-eragiketen patiora joan eta 12 minutu baino lehen</b> arreta jaso duten pertsonen ehunekoa.	%80
<b>Bulego deszentralizatueta joan eta 15 minutu baino lehen arreta jaso duten pertsonen ehunekoa</b>	%90
<b>Jasotako eta</b> erantzundako <b>deien ehunekoa.</b>	%85
3 egunetan edo lehenago erantzundako mezuen ehunekoa..	%85
Internet bidez aurkeztutako aitortzen ehunekoa, aitortzen guztien aldean (Errenta salbu).	%82
Aurrez aurre emandako ziurtagirien ehunekoa, kopuru osoaren aldean	% < 15
Zergaduna jasotako zerbitzuarekin pozik egotea, honako modalitateetan:	≥ 8
• Aurrez aurrekoa	≥ 7
• Telefonoa	≥ 7
• Bizkaibai	≥ 7
• Bizkaia.eus	≥ 6
Epean (12/21 egun) erantzundako kexen ehunekoa.	%85

## Gure lan-talde profesionala

Ezarritako helburuak bete aldera, herritarrei ematen zaien informazioa ahalik eta kualifikatuena eta profesionalena izan behar da; hau da, zerga informatzaileak etengabe trebatu behar dira, ezagutzak aldizka eguneratzen joan daitezzen eta zergen arloko berrikuntzak lehenbailehen ikasi ditzaten. Zentzu horretan, jendeari arreta ematen dioten langileei trebakuntza berezia emateko eta, halaber, trebakuntza planen eraginkortasuna etengabe ebaluatzeko konpromisoa ezarri da, zergadunari zergeri lotuta ematen zaion informazioa kalitatezkoa izan dadin.

Gainera, **ezagutza kudeatzeko** programa bat ere jarri dugu martxan. Horren bidez, trebakuntza planak baino malguagoa izango da etengabeko trebakuntza hori, zergen arloko ezagutzak etengabe eguneratuko dira eta jendeari arreta ematen dioten pertsona guztiek araudietan gertatzen diren berrikuntzen berri izango dute.