ZERBITZUEN KARTA

EIBARKO DIRU-BILKETA ZERBITZUA

EIBARKO UDALA

SARRERA

MISIOA

Udal zergak, eta zergazkoak eta zergazkoak ez diren zuzenbide publiko zein pribatuko diru-sarrerak biltzea, Udalak herritarrek behar dituzten zerbitzu publikoak eman ditzan.

BISIOA

Zergadunei zerbitzu publiko berritzailea eta kalitatezkoa eskaintzea zergadunek beren gestioak eroso eta azkar egin ditzaten, behar besteko informazioa izanik.

BALIOAK

Ondoko balioak dira gure portaeraren eta jardueraren gidari:

- Zintzotasuna.
- Erantzukizuna.
- Efizientzia.
- Parte-hartzea.
- Gardentasuna.
- Konfidentzialtasuna eta profesionaltasuna.
- Legaltasuna.
- Berrikuntza.

ARDURADUNAK

ARDURADUN POLITIKOA: Ana Telleria Echeverria
ARDURADUN TEKNIKOA: Lioba Maiza Recondo

HAINBAT DATU

Telefonoa: 943 70 84 10 **Faxa:** 943 70 84 11
Helbidea: Untzaga Plaza 1 – 20600 EIBAR (Gipuzkoa)
Helbide elektronikoa: diruzaintza@eibar.eus
Web-orria: www.eibar.eus
Bulego ordutegia:

- Astelehenetik ostiralera: 08:30 - 14:00
- Astelehen arratsaldeetan: 16:30 - 19:15 (urria-ekaina)

PLANOA

GPS Koordenatuak: X= 542903.6300 Y= 4781635.3700

ESKAINTZEN DITUGUN ZERBITZUAK

ZERBITZUA	EMATEKO ERA/ZEHAZTASUNAK
Zergadunei zerbitzuaren edozein alderdiri buruzko aholkularitza eta informazioa ematea eta eskaintzea.	• Telefonoa • Posta Elektronikoa • Aurrez aurre • Elektronikoki
Zerga eta zuzenbide publiko zein pribatuko beste diru-sarrerak borondatezko aldian eta epe exekutiboan kudeatzea eta biltzea.	Informazio gehiago: diruzaintza@eibar.eus 943 70 84 10

Udal diru-sarrerekin zerikusia duten ziurtagiriak ematea.	• Aurrez aurre • Elektronikoki
Zorren ordainketak bermearekin edo bermerik gabe geroratzeko eta zatikatzeko kudeaketa-lana egitea.	• Aurrez aurre • Elektronikoki
Aldizkako epemuga duten erreziboentzat (Ondasun Higiezinen gaineko Zerga eta Trakzio Mekanikoko Ibilgailuen Zerga) ordainketa zatikatuaren sistema berezia kudeatzea.	• Aurrez aurre • Elektronikoki
Diru-sarrerak —zergekin zein bestelako sarrerekin lotutakoak— itzultzeko izapideak egitea.	Informazio gehiago: diruzaintza@eibar.eus 943 70 84 10
Banku-helbideratzeak kudeatzea.	• Telefonoa • Posta Elektronikoa • Aurrez aurre • Elektronikoki
Egutegi fiskala finkatzea.	Informazio gehiago: https://www.eibar.eus/eu/udala/egutegi-fiskala?set_language=eu diruzaintza@eibar.eus 943 70 84 10

Diru-bilketako prozeduraren inguruan jarritako erreklamazioak eta errekurtsoak bideratzea eta ebazpena proposatzea edo egitea.	• Telefonoa • Posta Elektronikoa • Aurrez aurre • Elektronikoki

GURE KONPROMISOAK

KALITATEA SUSTATZEKO KONPROMISOAK:	KONPROMISOEN ADIERAZLEAK (NOLA NEURTUKO DUGU)
Zerbitzuaren erabiltzaileei 4ko asebetetze-maila orokorra ziurtatzea, 0tik 5era doan eskala batean, jasotako tratuari eta kontsulta edo izapidea ebazteari dagokionez.	Erabiltzaleei egindako asebetetze-inkestak.
Urteko zergak (TMIZ edo ibilgailuena, OHZ, JEZ edo ekonomia-jarduerena...) borondatezko epean ordaindu ez dituzten zergadunei idatzi bat bidaltzea % 5aren errekarguarekin, premiamenduzko probidentzia eman baino lehen ordain dezaten.	Gutunen jarraipena.
Zergadunek eskatutako ziurtagiriak 7 eguneko epean izapidetzea.	Ziurtagirien jarraipena, zenbakizkoa

Kasuen % 90ean, 45 eguneko epean txostena ematea, Tokiko Gobernu Batzarrak luzapenak eta zatikatzeak ordaintzeko baimenak eman ditzan.	Txostenen jarraipena, zenbakizkoa
Ordainketa zatikatuen sistema berezia (OHZ eta TMIZ) ematea, eskaera-unean bertan, aurrez aurre, hala eskatzen duten zergadunei eta Ordenantzan ezarritako baldintzak betetzen dituztenei. Beste bide batzuetatik egindako eskaerei gehienez 5 eguneko epean erantzutea.	Onartu eta ez onartutakoen jarraipena, zenbakizkoa
Aldizkako ordainagiri helbideratuak borondatez ordaintzeko aldiaren azken egunean kobratzea bermatzea zerga-egutegia betetze aldera.	Aldizkako ordainagiriak kobratzeko dataren jarraipena
Zerga egutegia ekitaldi bakoitzeko urtarrilaren 2a baino lehen argitaratzea.	Zerga egutegiaren argitalpenaren jarraipena
Kasuen % 90ean, jasotako erreklamazio eta errekurtso guztiei 45 eguneko epean ebazpena proposatzea.	Erreklamazioen eta errekurtsoen proposamenaren jarraipena, zenbakizkoa

KONPROMISOEN BETETZE-MAILA

Gure konpromisoen betetze-mailaren jarraipena egingo dugu, eta horretarako, hainbat adierazle ezarri. Datuak hiru urtez behin jaso eta aztertuko ditugu, eta behar diren ondorioak aterako. Jarraipen horri dagokion informazioa Eibarko Udalaren web-orrian argitaratuko da.

AITORTUTAKO KONPROMISOEN EZ BETETZEAK KONPENTSATZEKO HAR DAITEZKEEN NEURRIAK

Diru-bilketa zerbitzuarenak ez diren arrazoi ez ohikoak direla-eta konpromisoak behar bezala betetzen ez badira, ahalik eta arinen hartuko dira beharrezko neurriak, erabiltzaileek eraginik jaso ez dezaten.

ZERGADUNEN ESKUBIDEAK

- Informazioa eta laguntza jasotzeko eskubidea.
- Hizkuntza ofizialak erabiltzeko eskubidea.
- Datu pertsonalen konfidentzialtasuna eta egindako zerbitzuekiko pribatutasuna bermatzeko eskubidea.
- Parte hartzen duten prozeduren izapideak zertan diren jakiteko eskubidea.
- Argibideak eskatzean, kudeaketan eta erreklamazioetan tratu pertsonalizatua eta berdina jasotzeko eskubidea.
- Zerbitzuaren funtzionamenduaren inguruan kexak eta iradokizunak aurkezteko eskubidea.
- Tramitazio elektronikarako sarbidea izateko eskubidea.

ZERGADUNEN BETEBEHARRAK

- Dagozkien zorrak ordaintzea, zerga betebeharrak betetze aldera.
- Zerbitzua ematen dieten langileenganako adeitasunezko eta errespetuzko jarrera izatea.
- Bidalitako dokumentazioan antzemandako akatsak ahalik eta arinen jakinaraztea.
- Dokumentazioa ezarritako epeen barruan aurkeztea.
- Datuen aldaketak jakinaraztea.

ZERGADUNEK PARTE HARTZEKO BIDEAK

- Udalaren web-orrian:
  - Sailaren atala: https://www.eibar.eus/eu/udala/sailak/arlo-ekonomikoa
  - Zergak eta erreziboak/ Ibilgailuak: https://www.eibar.eus/eu/tramiteak/tramiteak-zerbitzuak
  - Nire ordainketa: https://www.eibar.eus/eu/tramiteak/nire-ordainketak-udalari-ordaintzea-erreziboak-isunak-likidazioak-1
- Idatziz, Pegoran (Herritarren zerbitzurako bulegoan) https://www.eibar.eus/eu/tramiteak/pegora?
- Zuzenean bertaratuz.
- Posta arruntaren bidez.
- Era telematikoz.
- Telefonoz

ARAUDIAK ETA LEGEAK

- Udal Ordenantza, Eibarko udalaren zerga bilketarakoa eta zuzenbide publikoko gainerako diru-sarreretakoa
- Udalbatzak urtero onesten dituen udal ordenantza fiskal eta prezio publikoak
- Zerga bakoitzari buruzko foru zerga arauak
- Uztailaren 5eko 11/1989 Gipuzkoako Hazienda Lokalen FORU ARAUA Erregulatzailea
- Abuztuaren 2ko 38/2006 FORU DEKRETUA, Gipuzkoako Lurralde Historikoko Zergabilketa Erregelamendua onartzen duena.
- 2/2005 Foru Araua, martxoaren 8koa, Gipuzkoako Zergen Foru Arau Orokorra
- 39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena
- 40/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarena
- 86/1997 Dekretua, apirilaren 15ekoa, EAEko Administrazio publikoetan Euskararen Erabilera arautzeari buruzkoa
- 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerakoa
- 3/2007 Lege Organikoa, martxoaren 22koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasun Eragingarrirakoa
- 3/2012 LEGEA, otsailaren 16koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legea eta Emakunde-Emakumearen Euskal Erakundea sortzeko Legea aldatzeko dena
- 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa

“Klororik gabe eta % 100 paper birziklatuan inprimatua”.

2019ko azaroan argitaratuta.

CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE RECAUDACIÓN DE EIBAR

EIBARKO UDALA

INTRODUCCIÓN

MISIÓN

Recaudar los tributos municipales y los ingresos de carácter tributario y no tributario de derecho público y privado con el objeto de que el Ayuntamiento pueda prestar los servicios públicos que precisa la ciudadanía.

VISIÓN

Ofrecer a los/as contribuyentes un servicio público innovador y de calidad, con el fin de que realicen sus gestiones con comodidad y agilidad, disponiendo para ello de toda la información necesaria.

VALORES

Nuestra actividad y nuestra conducta se rigen por los siguientes valores:

- Honestidad.
- Responsabilidad.
- Eficiencia.
- Participación.
- Transparencia.
- Confidencialidad y profesionalidad.
- Legalidad.
- Innovación.

RESPONSABLES

RESPONSABLE POLÍTICA: Ana Telleria Echeverria

RESPONSABLE TÉCNICA: Lioba Maiza Recondo

ALGUNOS DATOS

Teléfono: 943 70 84 10 **Fax:** 943 70 84 11

Dirección: Untzaga plaza 1 – 20600 EIBAR (Gipuzkoa)

Correo electrónico: diruzaintza@eibar.eus

Página web: www.eibar.eus

Horario de oficina:

- De lunes a viernes: 08:30 - 14:00
- Lunes por la tarde: 16:30 - 19:15 (octubre-junio)

PLANO

Coordenadas GPS: X= 542903.6300 Y= 4781635.3700

SERVICIOS QUE OFRECEMOS

SERVICIO	MODO DE OFRECER EL SERVICIO / DETALLES
Atender y ofrecer asesoramiento e información a los/as contribuyentes sobre cualquier aspecto del servicio.	• Teléfono • Correo electrónico • Presencial • Electrónicamente
Gestionar y recaudar los tributos municipales y demás ingresos de derecho público y privado en periodo voluntario y periodo ejecutivo.	Más información: diruzaintza@eibar.eus 943 70 84 10

Extender certificados relacionados con los ingresos municipales.	• Presencial • Electrónicamente
Gestionar la concesión de aplazamientos y fraccionamientos con garantía o sin garantía.	• Presencial • Electrónicamente
Gestionar el sistema especial de pagos fraccionados en los recibos de vencimiento periódico (Impuesto sobre Bienes Inmuebles e Impuesto sobre los Vehículos de Tracción Mecánica).	• Presencial • Electrónicamente
Realizar los trámites para la devolución de ingresos, ya sean trámites relacionados con tributos o con otros ingresos.	Más información: diruzaintza@eibar.eus 943 70 84 10
Gestionar las domiciliaciones bancarias.	• Teléfono • Correo electrónico • Presencial • Electrónicamente
Fijar el calendario fiscal.	Más información: https://www.eibar.eus/eu/udala/egutegi-fiskala?set_language=eu diruzaintza@eibar.eus 943 70 84 10

Instruir las reclamaciones y recursos interpuestos en el procedimiento de recaudación y redactar la resolución o propuesta de resolución.	• Teléfono • Correo electrónico • Presencial • Electrónicamente

NUESTROS COMPROMISOS

COMPROMISOS PARA IMPULSAR LA CALIDAD	INDICADORES DE LOS COMPROMISOS (CÓMO SE MIDEN)
Asegurar un índice de satisfacción general de un 4 en una escala de 0-5 de los/las usuarios/as del servicio por el trato recibido y por la resolución de la consulta o trámite realizado por los/as mismos/as.	Encuestas de satisfacción realizadas a los/las usuarios/as.
Enviar una carta con un recargo del 5 %, para que los/as contribuyentes que no han pagado los tributos anuales (Vehículos, Bienes Inmuebles, Actividades económicas...) en el periodo voluntario realicen el pago antes de dictar la providencia de apremio.	Seguimiento de las cartas remitidas

Tramitar en un plazo de 7 días los certificados solicitados por los/as contribuyentes.	Seguimiento numérico de los certificados.
En el 90 % de los casos realizar un informe en un plazo de 45 días para que la Junta de Gobierno conceda los aplazamientos y fraccionamientos solicitados.	Seguimiento numérico de los informes.
Conceder a los/as contribuyentes que presencialmente soliciten el sistema especial de pagos fraccionados (IBI e IVTM) y que cumplan los requisitos establecidos en la Ordenanza el referido pago fraccionado en el mismo momento de la petición. Las solicitudes realizadas por otros canales, como máximo, en un plazo de 5 días.	Seguimiento numérico de los aprobados y no aprobados.
Garantizar a los/as contribuyentes que el cobro de los recibos de vencimiento periódico domiciliados se cobrarán el último día del periodo voluntario con el fin de cumplir el calendario fiscal.	Seguimiento de la fecha de cobro de los recibos periódicos.
Publicar el calendario fiscal antes del día 2 de enero de cada ejercicio.	Seguimiento de la publicación del calendario fiscal.
En el 90 % de los casos realizar una propuesta de resolución de todas las reclamaciones y recursos recibidos en un plazo de 45 días.	Seguimiento numérico de las propuestas de las reclamaciones y recursos.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Realizaremos el seguimiento del nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos estableciendo diferentes indicadores. Los datos se recogerán cada tres años y se analizarán para extraer conclusiones. La información de dicho seguimiento se publicará en la página web del Ayuntamiento.

MEDIDAS PARA COMPENSAR EL INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS.

En el caso de no poder cumplir los compromisos por razones ajenas al servicio de recaudación, se tomarán de inmediato las medidas necesarias para que los/as usuarios/as no sufran perjuicio alguno.

DERECHOS DE LOS/AS CONTRIBUYENTES

- Derecho a recibir información y ayuda.
- Derecho a utilizar las lenguas oficiales.
- Derecho a tener garantizada la confidencialidad de los/as datos personales y la privacidad de los servicios prestados.
- Derecho a saber en qué fase se encuentran los trámites de los procedimientos en los que toman parte los/as contribuyentes.
- Derecho a recibir un trato personalizado y equitativo en la gestión y en las reclamaciones, a la hora de solicitar información.
- Derecho a presentar quejas y sugerencias en torno al funcionamiento del servicio.
- Derecho a tener acceso a la tramitación electrónica.

OBLIGACIONES DE LOS/AS CONTRIBUYENTES

- Abonar las deudas con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones fiscales.
- Adoptar una actitud adecuada y respetuosa hacia las personas que le atienden.
- Comunicar a la mayor brevedad posible las deficiencias que se hayan podido observar en la documentación remitida.
- Presentar la documentación en los plazos establecidos.
- Comunicar los cambios que se puedan producir en los datos.

CANALES DE PARTICIPACIÓN DE LOS/AS CONTRIBUYENTES

- Página web del Ayuntamiento:

  Unidad: https://www.eibar.eus/es/ayuntamiento/areas/area-economica

  - Impuestos y recibos / Vehículos: https://www.eibar.eus/es/tramites/tramites-servicios
  - Mis pagos: https://www.eibar.eus/es/tramites/mi-pago-realizar-pagos-al-ayuntamiento-recibos-multas-liquidaciones
- Por escrito en Pegora, Oficina de servicio a la ciudadanía: https://www.eibar.eus/es/tramites/pegora
- Presencialmente
- Por correo
- Telemáticamente
- Por teléfono

NORMATIVA Y LEYES

- Ordenanza Municipal de recaudación y demás ingresos de derecho público del Ayuntamiento de Eibar
- Ordenanzas fiscales y precios públicos aprobados por el Ayuntamiento anualmente
- Normas forales de cada tributo
- NORMA FORAL 11/1989 de 5 de julio de las haciendas locales de Gipuzkoa
- DECRETO FORAL 38/2006 de 6 agosto por el que se aprueba el Reglamento de Recaudación del Territorio Histórico de Gipuzkoa
- Norma Foral 2/2005 de 8 de marzo, Norma Foral General Tributaria de Gipuzkoa
- Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público
- Decreto 86/1997, de 15 de abril, de normalización del uso del euskara en las Administraciones Públicas de la CAPV
- Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la igualdad de Mujeres y Hombres
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres
- LEY 3/2012, de 16 de febrero, por la que se modifica la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y la Ley sobre la creación de Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales

“Impreso en papel 100 % reciclado totalmente libre de cloro”.

Publicado en noviembre de **2019.**