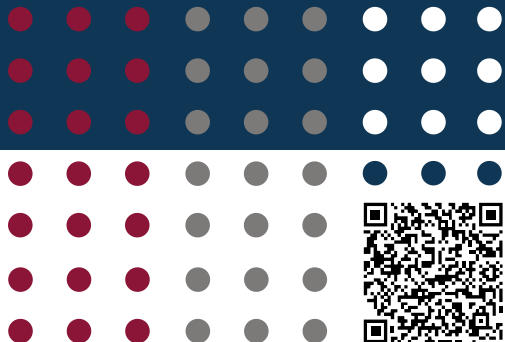


ZERBITZUEN KARTA

# UDAL ZERGAK



## MISIOA

Udal zergak eta prezio publikoak kudeatzea, likidatzea eta berrikustea, Udalak bere helburuak betetzeko behar dituen diru-sarrerak eskuratzeko. Halaber, horiei buruzko informazio zehatza ematea.

## BISIOA

Zergadunei zerbitzu publiko berritzailea eta kalitatezkoa eskaintzea, egiten diren gestioen berri emanez, zerga-betebeharrak betetzea erraztuz eta administrazio izapideak sinplifikatuz.

## 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:** David García Castro

**ZERBITZUAREN ARDURADUNA:** Elixabet Moreno Carballo

# HAINBAT DATU

**Telefonoa:** 943 70 84 12

**Helbidea:** Untzaga plaza, 1 - 20600 EIBAR (Gipuzkoa)

**Helbide elektronikoak:** zergak@eibar.eus

**Web-orria:** <https://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



# ESKAITZEN DITUGUN ZERBITZUAK

ZERBITZUA	EMATEKO ERA / ZEHAZTASUNAK
Zergadunei argibideak, informazioa eta laguntza ematea.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonoa</li> <li>• Posta Elektronikoa</li> <li>• Aurrez aurre</li> <li>• Web-orria</li> </ul>
Helbide fiskalen aldaketa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonoa</li> <li>• Elektronikoki</li> <li>• Aurrez aurre</li> <li>• Web-orria</li> </ul>
Udal zergak, prezio publikoak eta zuzenbide publikoko gainerako sarrerak likidatzea; ondoriozko ekintza administratiboak jakinaraztea eta horiekin lotutako gainerako izapideak egitea.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonoa</li> <li>• Posta Elektronikoa</li> <li>• Aurrez aurre</li> </ul>
Ordenantza fiskaletan jasotako zerga-onurak kudeatzea.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonoa</li> <li>• Posta Elektronikoa</li> <li>• Aurrez aurre</li> <li>• Web-orria</li> <li>• Elektronikoki</li> </ul>
Zergen, prezio publikoen eta zuzenbide publikoko gainerako diru-sarreraren likidazioen kontra jarritako erreklamazioak eta errekurtsioak bideratzea eta ebazpenak proposatzea.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonoa</li> <li>• Posta Elektronikoa</li> <li>• Aurrez aurre</li> <li>• Elektronikoki</li> </ul>

<p>Udal zergen erroldak kudeatzea eta Gipuzkoako Foru Aldundiarekin lankidetzan aritzea, kudeaketa partekatua duten errolden mantentzea behar bezalakoa izan dadin.</p>	<p>Informazio gehiago:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zergak@eibar.eus</li> <li>• 943 70 84 12</li> </ul>
<p>Gipuzkoako Foru Aldundiari Eibarko Higiezinaren Katastroa mantentzen eta kudeatzen laguntzea, eguneratuz, une oro errealitate fisiko eta juridikoarekin bat etor dadin.</p>	<p>Informazio gehiago:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zergak@eibar.eus</li> <li>• 943 70 84 12</li> </ul>
<p>Zerga-erroldetan dauden datuei buruzko egiaztagirak ematea.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aurrez aurre</li> <li>• Web-orria</li> <li>• Elektronikoki</li> </ul>
<p>Ordenantza fiskalen eta prezio publikoen ordenantzen aldaketa-proposamenerako behar diren azterlanak eta dokumentazioa landu eta prestatzea.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aurrez aurre</li> <li>• Web-orria</li> </ul>
<p>Udal zergak ikertzea, egiaztatzea eta ikuskatzea.</p>	<p>Informazio gehiago:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zergak@eibar.eus</li> <li>• 943 70 84 12</li> </ul>

# 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.	Zergadunei egindako asebetetze-inkestak.
Helbide fiskalaren aldaketa bi eguneko epean egitea.	Helbide fiskalaren aplikazioaren jarraipena, zenbakizkoa.
Kasuen % 90ean, 60 eguneko epean zerga-onuren proposamena bideratzea.	Zerga-onuren proposamenaren jarraipena, zenbakizkoa.
Kasuen % 90ean, jasotako erreklamazio eta errekurtsio guztiei 60 eguneko epean ebazpena proposatzea.	Erreklamazioen eta errekurtsioen proposamenaren jarraipena, zenbakizkoa.
Katastroan egin behar diren aldaketak Gipuzkoako Foru Aldundiari 15 eguneko epean jakinaraztea.	Katastroan egin beharreko aldaketen jarraipena, zenbakizkoa.
Erabiltzaileek eskatutako egiaztagiriak 7 eguneko epean tramitatzea.	Egiaztagirien jarraipena, zenbakizkoa.
Udalbatzak behin-behineko onetsi dituen ordenantza fiskalak web-orrian argitaratzea, Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean argitaratzen diren egun beretik, alegazioak aurkezteko epeak zehaztuta.	Udalbatzak behin-behineko onetsi dituen ordenantza fiskalak web-orrian eta Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean zein egunetan argitaratu diren egiaztatzea.

# 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 KONPROMISOAK EZ BETETZEAK KONPENTSATZEKO HAR DAITEZKEEN NEURRIAK**

Udal zergak 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.
- Zergadunek 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

- Zerbitzua ematen dieten langileenganako adeitasunezko eta errespetuzko jarrera izatea.
- Bidalitako dokumentazioan antzemandako akatsak ahalik eta arinen jakinaraztea.
- Datuen eta helbide fiskalen aldaketak jakinaraztea.
- Dokumentazioa ezarritako epean barruan aurkeztea.
- Araudian ezarritako zerga-aitorpenak epean aurkeztea.



# ZERGADUNEK PARTE HARTZEKO BIDEAK

- Udalaren web-orrian:
  - **Sailaren atala:** <https://www.eibar.eus/eu/udala/sailak/ar-lo-ekonomikoa>
  - **Informazioa:** <https://www.eibar.eus/eu/tramiteak/tramiteak-zerbitzuak>
- Idatziz, Pegoran (Herritarren zerbitzurako bulegoan): <https://www.eibar.eus/eu/tramiteak/pegora>
- Zuzenean bertaratuz.
- Posta arruntaren bidez.
- Era telematiko.
- Telefonoz.

# ARAUDIAK ETA LEGEAK

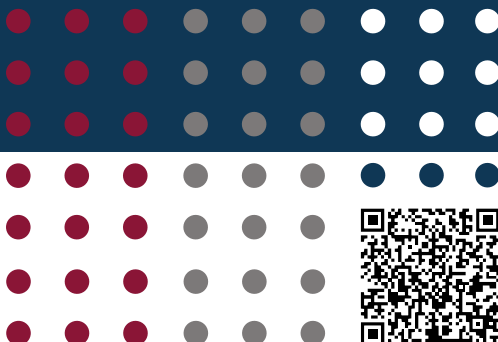
- Udaltzak urtero onesten dituen udal ordenantza fiskal eta prezio publikoak
- Zerga bakoitzari buruzko foru zerga arauak
- Uztailaren 5eko 11/1989 Gipuzkoako Hazienda Lokalen Foru Araua Erregulatzaila
- 2/2005 Foru Araua, martxoaren 8koa, Gipuzkoako Zergen Foru Arau Orokorra
- 39/2015 Legea, urriaren 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

# IMPUESTOS MUNICIPALES



## MISIÓN

Gestionar, liquidar y revisar los impuestos municipales y los precios públicos, con el fin de obtener los ingresos que el Ayuntamiento necesita para cumplir sus fines. A su vez, ofrecer información precisa sobre dichos ingresos.

## VISIÓN

Ofrecer a los/as contribuyentes un servicio público innovador y de calidad, informándoles de las gestiones que se realicen, facilitando el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y simplificando los trámites administrativos.

## VALORES

Nuestro trabajo diario se basa en los siguientes valores:

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

## RESPONSABLES

**RESPONSABLE POLÍTICO/A:** Ana Telleria Echeverria

**RESPONSABLE TÉCNICO/A:** David García Castro

**RESPONSABLE DEL SERVICIO:** Elixabet Moreno Carballo

# ALGUNOS DATOS

**Teléfono:** 943 70 84 12

**Dirección:** Untzaga plaza, 1 - 20600 EIBAR (Gipuzkoa)

**Dirección de correos electrónicos:** zergak@eibar.es

**Página web:** [www.eibar.eus/es](http://www.eibar.eus/es)

**Horario de oficina:**

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

## PLANO

**Coordenadas GPS:** X. 542903.6300 / Y. 4781635.3700



# SERVICIOS QUE OFRECEMOS

SERVICIO	FORMA DE OFRECERLO
<p>Informar, ayudar y ofrecer aclaraciones a los/as contribuyentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfono</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Presencial</li> <li>• Página web</li> </ul>
<p>Cambio de domicilios fiscales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfono</li> <li>• Electrónicamente</li> <li>• Presencial</li> <li>• Página web</li> </ul>
<p>Liquidar los tributos municipales, los precios públicos y demás ingresos de derecho público; así como notificar los actos administrativos derivados de los mismos y realizar los demás trámites relacionados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfono</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Presencial</li> </ul>
<p>Gestionar los beneficios fiscales recogidos en las Ordenanzas fiscales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfono</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Presencial</li> <li>• Página web</li> <li>• Electrónicamente</li> </ul>
<p>Instruir las reclamaciones y recursos interpuestos contra las liquidaciones de los impuestos, precios públicos y demás ingresos de derecho público, y proponer las resoluciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfono</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Presencial</li> <li>• Electrónicamente</li> </ul>

<p>Gestionar los padrones de impuestos municipales y colaborar con la Diputación Foral de Gipuzkoa para el correcto mantenimiento de aquellos que sean de gestión compartida.</p>	<p>Más información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zergak@eibar.eus</li> <li>• 943 70 84 12</li> </ul>
<p>Colaborar con la Diputación Foral de Gipuzkoa en el mantenimiento y gestión del Catastro Inmobiliario de Eibar, actualizándolo, y buscando en todo momento su concordancia con la realidad física y jurídica.</p>	<p>Más información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zergak@eibar.eus</li> <li>• 943 70 84 12</li> </ul>
<p>Emitir certificados sobre datos contenidos en los censos fiscales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial</li> <li>• Página web</li> <li>• Electrónicamente</li> </ul>
<p>Preparar y elaborar los estudios previos y la documentación necesaria para la propuesta de modificación de las Ordenanzas Fiscales y de Precios Públicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial</li> <li>• Página web</li> </ul>
<p>Investigar, comprobar e inspeccionar los impuestos municipales.</p>	<p>Más información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zergak@eibar.eus</li> <li>• 943 70 84 12</li> </ul>

# NUESTROS COMPROMISOS

<b>COMPROMISOS PARA POTENCIAR LA CALIDAD:</b>	<b>INDICADORES DE LOS COMPROMISOS (¿CÓMO SE MIDEN?)</b>
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 mismos.	Encuestas de satisfacción al contribuyente.
Realizar en el plazo de dos días el cambio de domicilio fiscal.	Seguimiento numérico de la aplicación del domicilio fiscal.
En el 90 % de los casos realizar las propuestas de los beneficios fiscales en un plazo de 60 días.	Seguimiento numérico de la propuesta de beneficios fiscales.
En el 90 % de los casos proponer la resolución sobre las reclamaciones y recursos presentados en un plazo de 60 días.	Seguimiento numérico de la propuesta sobre reclamaciones y recursos.
Notificar a la Diputación Foral de Gipuzkoa los cambios que se tienen que realizar en el catastro en un plazo de 15 días.	Seguimiento numérico de los cambios a realizar en el catastro.
Tramitar los certificados solicitados por los usuarios en un plazo de 7 días.	Seguimiento numérico de los certificados.
Publicar en la página web las ordenanzas fiscales aprobadas provisionalmente por el Pleno desde el mismo día de su publicación en el Boletín Oficial de Gipuzkoa, indicando los plazos para presentar alegaciones.	Comprobación de las fechas de publicación en la página web del Ayuntamiento y en el Boletín Oficial de Gipuzkoa de las ordenanzas fiscales aprobadas provisionalmente por el Pleno Municipal.



# 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 impuestos municipales, se tomarán de inmediato las medidas necesarias para que los usuarios 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 datos personales y lo 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 tramitación electrónica.

# OBLIGACIONES DE LOS/AS CONTRIBUYENTES

- 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.
- Comunicar los cambios de los datos y del domicilio fiscal.
- Presentar la documentación dentro de los plazos establecidos.
- Presentar las declaraciones tributarias establecidas en la normativa en los plazos fijados.

# CANALES DE PARTICIPACIÓN DE LOS/AS CONTRIBUYENTES

- Página web del Ayuntamiento:
  - **Unidad:** <https://www.eibar.eus/es/ayuntamiento/areas/area-economica>
  - **Información:** <https://www.eibar.eus/es/tramites/tramites-servicios>
- Por escrito, en Pegora (Oficina de servicio a la ciudadanía): <https://www.eibar.eus/es/tramites/pegora>
- Presencialmente.
- Por correo electrónico.
- Telemáticamente.
- Por teléfono.

# NORMATIVAS Y LEYES

- Ordenanzas fiscales y precios públicos aprobados por el Pleno anualmente
- Normas Forales Tributarias reguladoras de cada impuesto
- Norma Foral 11/1989 de 5 de julio, reguladora de las Haciendas Locales
- Norma Foral 2/2005 General Tributaria de Gipuzkoa
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Ley 40/2015, del 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público
- Decreto 86/1997, del 15 de abril, por el que ese regula el proceso del uso del Euskera en las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi
- Ley 4/2005, del 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**.