

GIPUZKOAKO LURRALDE HISTORIKOKO  
ADMINISTRAZIOA

2

ADMINISTRACIÓN DEL TERRITORIO  
HISTÓRICO DE GIPUZKOA

GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA

OGASUN ETA FINANTZA DEPARTAMENTUA

429/2023 Foru Agindua, urriaren 19koa, 2023-2024ko (BEZ) Balio Erantsiaren gaineko Zergarako zerbitzuen karta onartzen duena.

2004ko urtarrilaren 13ko 1/2004 Foru Dekretuak, Foru Administrazioako zerbitzuen kartak eta horien kalitatea ebaluatze-ko sistemak erregulatzeko dituenak, zerbitzuen kartak prestatu, onartu eta ezartzeko prozedura garatzen du.

Zerbitzuen karten helburua da arlo bakoitzak kudeatutako zerbitzu publikoen kalitatea hobetzeko bere gain hartzen dituen konpromisoak zabaltzea, eskaintzen diren zerbitzuen ezaugarri eta baldintzak herritarrei ezagutaraztea, eta zerbitzu horien erabiltzaileek dituzten eskubide eta bermeak jakinaraztea.

Hartara, urriaren 21eko 560/2021 Foru Aginduaren bidez, 2021-2022ko (BEZ) Balio Erantsiaren gaineko Zergarako zerbitzuen karta onartu zen. Azken zerbitzuen kartan hartutako konpromisoak zenbateraino bete diren azaltzen duen urteko txostena aztertu ondoren, eta erabiltzaileek zerbitzuen kalitateari buruz duten iritzia behin ezagututa, bidezkoa da orain kartaren edukia berrikustea jasota dauden konpromisoak eguneratuz, betiere zerbitzuen kudeaketa etengabe hobetzearen.

Behin aztertuta Departamentuko Zeharkako Zergak, Eskualdaketan gaineko zergak eta Ingurumen Tributuak Kudeatzeko Zerbitzuak -BEZ atalak- prestatutako zerbitzuen kartaren proposamena, foru diputatu honek ondoko hau

EBAZTEN DU

*Lehenengo.* 2023-2024ko (BEZ) Balio Erantsiaren gaineko zergarako zerbitzuen karta onartzea. Foru agindu honen eranskinean jasota dago.

*Bigarren.* Zerbitzuen karta eskuragarri izango da bai Ogasun eta Finantza Departamentuko bulegoetan eta bai Foru Aldundiko herritarren informazio eta arreta bulego zentralean. Era berean, internet bidez ere eskuratu ahal izango da, helbide hauetan: <https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/zerbitzu-kartak> edo [www.gipuzkoa.eus/ogasuna](http://www.gipuzkoa.eus/ogasuna).

Donostia, 2023ko urriaren 19a.—Ogasun eta Finantza Departamentuko foru diputatua. (7841)

DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA

DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS

Orden Foral 429/2023, de 19 de octubre, que aprueba la carta de servicios del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) 2023-2024.

El Decreto Foral 1/2004, de 13 de enero, por el que se regulan las cartas de servicios en la Administración Foral y su sistema de evaluación de la calidad, desarrolla el procedimiento para la elaboración, aprobación e implantación de las cartas de servicios.

Las cartas de servicios tienen como finalidad difundir los compromisos que asume cada área con el objeto de mejorar la calidad de los servicios públicos que gestiona, informando a la ciudadanía de las características y condiciones en que se prestan dichos servicios, y de los derechos y garantías que asisten a las personas usuarias de los mismos.

Así, mediante la Orden Foral 560/2021, de 21 de octubre, se aprobó la carta de servicios del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) 2021-2022. Tras analizar el informe anual de seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en dicha carta, así como la percepción de la calidad manifestada por las personas usuarias, procede revisar su contenido actualizando tales compromisos, con el propósito de seguir avanzando en la mejora continua de los servicios que se prestan.

Vista la propuesta de carta de servicios elaborada por la Sección de IVA del Servicio de Gestión de Impuestos Indirectos, Impuestos sobre las Transmisiones y Tributos Medioambientales de este departamento, esta Diputada Foral

RESUELVE

*Primero.* Aprobar la carta de servicios del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) 2023-2024, que figura como anexo en la presente Orden.

*Segundo.* Esta carta de servicios estará disponible en las dependencias del Departamento de Hacienda y Finanzas, y en la Oficina Central de Información y Atención Ciudadana de la Diputación Foral. Asimismo, podrá accederse a la carta de servicios a través de las siguientes direcciones de Internet: <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/cartas-servicios> o [www.gipuzkoa.eus/ogasuna](http://www.gipuzkoa.eus/ogasuna).

San Sebastián, a 19 de octubre de 2023.—El diputado foral del Departamento de Hacienda y Finanzas. (7841)