

## PROGRAMAREN DATU OROKORRAK

<b>Departamentua:</b>	06 - OGASUN ETA FINANTZA DEPARTAMENTUA
<b>Atala:</b>	0610 - Ogasun Zuzendaritza Nagusia
<b>Programa:</b>	110 - Herritarren Arreta eta Zerga Heziketa
<b>Funtzionala:</b>	925 - Herritarrenganako arreta

### Programa mota:

Finalista

### Misioa:

Kontzientzia fiskala areagotzea, zerga obligazioak borondatez betetzea errazteko, eta zerga iruzurra prebenitzeko.

### Egoeraren diagnostikoa:

Departamentuaren ahalegin nagusiak bideratuta daude, besteak beste, zerga betebeharrak borondatez bete daitezela sustatzea, zerga kudeaketa herritarrengana hurbilduz hiru komunikazio kanal erabilita (presentziala, telefonikoa eta elektronikoa), eta zerga iruzurra justifikatzen duten baldintzapen sozialak desagerraraziz.

### Beharrenden deskribapen xehatua:

Administrazioak kalitatezko zerbitzu balioaniztunak garatu behar ditu, herritarrei haien zerga betebeharrak betetzea eta haien eskubideak erabiltzea errazteko, betiere alferreko izapide eta kargak murriztuta. Horrek guztiak berekin dakar Administrazioa zergadunen beharretara hurbiltzea, eta gardena eta aukera berdintasunaren bermatzaile dela erakustea. Gainera, organismoek, erakundeek eta behartutako kolektiboek lankidetzan jardun behar dute kontzientzia fiskala sustatu dadin zerga obligazioak borondatez betetzearen aldeko heziketa eta kultura bultzatuz.

### Nori zuzendua:

Gipuzkoan bizi edo jarduten diren pertsona fisiko eta juridikoak.  
Beste esku hartzaile batzuk: erakunde, organismo eta eragile laguntzaileak.

## Programaren estrategia.

### 1. Baliabideak (inputak):

Giza baliabideak eta bitarteko informatikoak. Diru baliabideak. Laguntza teknikoak (informazioa eta zerbitzu telefonikoak, heziketa programaren ezarpena).

### 2. Garatu beharreko jarduerak/prozesuak:

- \* Herritarren aurrez aurreko arretarako bulegoen kudeaketa.
- \* Laguntza telefonikoaren kudeaketa.
- \* Departamentuaren webgunearen koordinazioa.
- \* Zerga heziketaren arloko ekimenen bultzada.
- \* Lankidetzak Gipuzkoako erakunde eta eragileekin, zerga iruzurra prebenitzeko

### 3. Ondasun eta Zerbitzuak (outputak):

Herritarrek zergak obligazioak errazago ulertu eta betetzeko zerbitzuak, haien eskubideak baliatzea ahalbidetzen dutenak, zerga obligazioak borondatez betetzearen heziketa eta kultura bultzatuz, zerga iruzurra prebenitzeko.

### Programaren arau esparrua:

Zergen Foru Arau Orokorra. Administrazio Prozeduraren Legea. Datu Babesaren Legea. Hizkuntza ofizialak erabiltzeko araudia. Herritarren laguntza emateari buruzko dekretua.

**Helburu estrategikoa:** Gure gizarte ongizate eta kohesio eredua sendotzea

**Proiektu estrategikoa:**

**Urteko helburua:** Zerga-betebeharren betetze-maila hobetzea, zergek ongizate-estatuaren bermatzaile gisa duten balio soziala gehiago ulertzearen eta iruzurrezko jokaerei dagokienez gizartearen aldetik gero eta txikiagoa den tolerantziaren emaitza gisa

Adierazlea	Neurri-unitatea	Azken balioa	Aurtengo aurreikuspena	Urteko helburua	Agintaldiko helburua
Borondatez aitortutako zerga oinarrien pisua BPGarekiko	Ratioa	157	163	164	165
Bidalitako errenta autolikidazioen portzentajea aitorten kopuru osoaren aldean	Ehunekoak	54,00	54,20	54,70	55,00
Aurkezpen telematikoa posible duten ereduaren portzentajea	Ehunekoak	85,31	90,10	94,50	99,00

#### Helburuari lotutako jarduketa ildoak eta ekintzak

##### 1. Jarduketa ildoak:

Zergek ongizate-estatuaren bermatzaile gisa duten balio soziala gehiago uler dadin eta iruzurrezko jokaerei dagokienez gizartearen aldetik tolerantzia gero eta txikiagoa izan dadin sustapena egitea

	Ordainketa kredituak	Datozen urteetako gastuak	Sarrera lotua	Hasiera data	Bukaera data
<b>Jarduketa ildoak, guztira</b>	<b>27.904,91</b>			<b>2018/01/02</b>	<b>2018/12/29</b>
<b>1.1 Ekintza</b> Organismoen, erakundeen eta behartutako kolektiboen arteko lankidetzaren sustatzea	27.904,91			2018/01/02	2018/12/29

##### 2. Jarduketa ildoak:

Herri administrazioekin eta gure inguruko gizarte eragileekin elkarlana bultzatzea, eta betebehar fiskalak borondatez betetzearen hezkuntza eta kultura sustatzea

	Ordainketa kredituak	Datozen urteetako gastuak	Sarrera lotua	Hasiera data	Bukaera data
<b>Jarduketa ildoak, guztira</b>	<b>245.690,91</b>			<b>2018/01/02</b>	<b>2018/12/29</b>
<b>2.1 Ekintza</b> EHU-Udako ikastaroak	22.952,45			2018/03/06	2018/09/29
<b>2.2 Ekintza</b> Kontzientzia fiskala sustatzea zerga obligazioak borondatez betetzeko heziketa eta kultura bultzatuz	186.333,55			2018/01/02	2018/12/29
<b>2.3 Ekintza</b> Beste erakunde batzuekin lankidetzan jardutea (Eusko Jaurlaritza, foru aldundiak) prestakuntza eta informazio arloko ekimenak koordinatzeko.	27.904,91			2018/01/02	2018/12/29

	Ordainketa kredituak	Datozen urteetako gastuak	Sarrera lotua	Hasiera data	Bukaera data
<b>2.4 Ekintza</b> Gipuzkoako kolektibo unibertsitario eta ikertzaileari zuzendutako Fiskalitatearen arloko ideia eta proiektu berritzailearen sariak	8.500,00			2018/01/02	2018/12/29
<b>3. Jarduketa ildoak:</b> Zerga betebeharrak betetzea erraztea					
	Ordainketa kredituak	Datozen urteetako gastuak	Sarrera lotua	Hasiera data	Bukaera data
<b>Jarduketa ildoak, guztira</b>	<b>27.904,91</b>			<b>2018/01/02</b>	<b>2018/12/29</b>
<b>3.1 Ekintza</b> Enpresak eratzeko eta abian jartzeko tramitazio telematikoa CIRCE sarean integratzea	27.904,91			2018/01/02	2018/12/29
<b>Helburu estrategikoa:</b> Gipuzkoako gobernua atzera asmatzea					
<b>Proiektu estrategikoa:</b> Gobernantza onaren estrategia					
<b>Urteko helburua:</b> Herritarrei eskainitako arretaren kalitate-mailetan aurrerantz jarraitzea					
Adierazlea	Neurri-unitatea	Azken balioa	Aurtengo aurreikuspena	Urteko helburua	Agintaldiko helburua
Departamentuko zerbitzu karten batez besteko balorazio indizea	Kopurua	8,50	8,00	8,00	8,00
Genero eraginari buruzko txostenen ondorioz inplementatutako aldaketak	Kopurua	1,00	1,00	1,00	1,00
<b>Helburuari lotutako jarduketa ildoak eta ekintzak</b>					
<b>1. Jarduketa ildoak:</b> Herritarren arreta eskaintzeko prozesuak garatzea					
	Ordainketa kredituak	Datozen urteetako gastuak	Sarrera lotua	Hasiera data	Bukaera data
<b>Jarduketa ildoak, guztira</b>	<b>279.049,10</b>			<b>2018/01/02</b>	<b>2018/12/29</b>
<b>1.1 Ekintza</b> Aurrez aurreko arreta hobetzea teknologia berrien erabileraz baliatuta.	139.524,55			2018/01/02	2018/12/29
<b>1.2 Ekintza</b> Arreta telefonikoa hobetzea, identifikazio segurua duten informazio pertsonaleko zerbitzuak garatuz.	27.904,91			2018/01/02	2018/12/29
<b>1.3 Ekintza</b> Zerbitzu telematikoak hobetzea.	55.809,82			2018/01/02	2018/12/29

	Ordainketa kredituak	Datozen urteetako gastuak	Sarrera lotua	Hasiera data	Bukaera data
<b>1.4 Ekintza</b> Departamentuak ematen dituen zerbitzuak etengabe hobetzea. Prozedurak sinplifikatu eta komunikazioak hobetzea.	27.904,91			2018/01/02	2018/12/29
<b>1.5 Ekintza</b> Tresna berriak garatzea beharrak detektatzeko.	27.904,91			2018/01/02	2018/12/29

## 2. Jarduketa ildoak:

Genero ikuspegi sartzearabakitze-prozesuetan

	Ordainketa kredituak	Datozen urteetako gastuak	Sarrera lotua	Hasiera data	Bukaera data
<b>Jarduketa ildoak, guztira</b>	13.952,45			2018/01/02	2018/12/29
<b>2.1 Ekintza</b> Estatistikak lortzea, genero ikuspegitik aztertuta, departamentuko zerbitzuen erabilerari buruz.	13.952,45			2018/01/02	2018/12/29

## DEPARTAMENTUAREN JARDUKETA OPERATIBOA

**Urteko helburua:** Zerga obligazioen konplimendua erraztea eta kontrol jarduketak garatzea

Adierazlea	Neurri-unitatea	Azken balioa	Aurtengo aurreikuspena	Urteko helburua	Agintaldiko helburua
Herritarren arretako bulegoetan jasotako herritar kopurua	Kopurua	218.740,00	220.000,00	215.000,00	200.000,00
902 100 040 informazio telefono bakarrean hartutako kontsulta kopurua	Kopurua	348.791,00	345.000,00	335.000,00	330.000,00
Zerbitzu telematiko berriak	Kopurua	20,00	25,00	35,00	40,00

## Helburuari lotutako jarduketa ildoak eta ekintzak

### 1. Jarduketa ildoak:

Zerga obligazioak betetzen laguntzea

	Ordainketa kredituak	Datozen urteetako gastuak	Sarrera lotua	Hasiera data	Bukaera data
<b>Jarduketa ildoak, guztira</b>	2.668.697,71			2018/01/01	2018/12/31
<b>1.1 Ekintza</b> Zergadunari informazio eta laguntza ematea departamentuko bulegoetan.	1.994.543,70			2018/01/01	2018/12/31
<b>1.2 Ekintza</b> Departamentuaren webgunea eta twitterreko kontu ofiziala	195.334,37			2018/01/01	2018/12/31



	<b>Ordainketa kredituak</b>	<b>Datozen urteetako gastuak</b>	<b>Sarrera lotua</b>	<b>Hasiera data</b>	<b>Bukaera data</b>
kudeatzea.					
<b>1.3 Ekintza</b> Telefono bidezko informazio eta zerbitzuak kudeatzea eta identifikazioa eskatzen duten zerbitzu pertsonalizatu berriak garatzea.	450.914,73			2018/01/01	2018/12/31
<b>1.4 Ekintza</b> Eskuragarri dauden zerbitzuen argitalpen etengabea eta eguneratua, zergadun jakin batzuei zuzendutako gida fiskalak, zerga egutegia, etab...	27.904,91			2018/01/01	2018/12/31

## GENERO BERDINTASUNEN PLANA

**Programaren genero garrantzia:** Ertaina

**Programak ukitzen duen kolektiboa:**

Populazio osoa

**Programak ukitutako gaitasuna(k):**

Hezkuntza eta ezagutzarako aukera izatea

**Beharraren deskribapen xehatua:**

DBHko 4. ikasturtetik aurrera zerga heziketako modulu bat inplementatu behar da, genero ikuspegia barruan sartuta. Gipuzkoako zergadunen iritziak biltzeko mekanismoetan genero ikuspegia integratu beharra dago.

**Kuantifikazioa:** 3.263,20 ( % 0,10 )

Kategoria	Kategoria %	Nola	Esleitutako adierazlea
Or 1. Prozedura administratibo guztietan genero ikuspegia txertatu.	( % 100,00 )	Or 1.1. Departamentuko politika, plangintza, programa eta jardura guztien planifikazioa, inplementazioa eta ebaluazioa genero ikuspegitik egitea.	<p>Sexuaren aldagaia eta lortutako emaitzen genero azterketa txertatzen dituzten azterketa eta ikerketen ehunekoa (egindako azterketa eta ikerketa guztiekiko).</p> <p>Berriazko trebakuntza jaso duen berdintasunerako koordinazio foru egituretan parte hartzen duten pertsonen ehunekoa (egitura horietan parte hartzen duten pertsona guztiekiko).</p> <p>Berdintasunerako klausulak jasotzen dituzten kontratu eta diru-laguntzen ehunekoa (egindako kontratu eta diru-laguntza guztiekiko).</p>
		Or 1.3. Emakumeen eta gizonen ordezkariak erabakiak hartzeko foru organoetan, organo kolegiatuetan, balorazio eta kontratazio mahaletan, epai-mahaletan, etabar.	
		Or 1.4. Barneko zein kanpoko komunikazio inklusiboa, genero estereotiporik gabekoa, emakume eta gizonak berdinduz ikustaraziz eta hizkuntza eta irudien erabilera ez sexista eginez.	
		Or 1.5. Sexu aldagaiaren txertaketa sistematikoa foru ikerketa eta estatistiketan, antzemandako desberdintasunen genero ikuspegiko azterketa, eta emakume eta gizonen egoerari buruzko berriazko diagnosi sektorialak egitea.	
		Or 1.6. Foru kontratu eta diru laguntzetan berdintasunerako klausulak txertatu eta beren jarraipena egitea, bai aurretiko balorazioa egiten denean eta bai, bereziki, lana betetzeko baldintzetan.	

## HIZKUNTZA BERDINTASUNeko PLANA

### Beharraren deskribapen xehatua:

Hizkuntza normalizazioaren legeak herritarrei aitortzen dizkien eskubideak bermatu behar dira

**Kuantifikazioa:** 317.684,53 ( % 9,74 )

Kategoria	Kategoria %	Nola
1.2. Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak	( % 7,14 )	1.2.2. Jendaurreko ekitaldiak
1.3. Webgunea eta sare sozialak	( % 28,57 )	1.3.1. Webgune eta sare sozialen edukia
2.1. Bezeroekiko/Herritarrekiko harremana idatziz zerbitzua eskaini edo produktua emateko orduan	( % 21,43 )	2.1.1. Idatzizko harremanak bezeroekiko/herritarrekiko
		Hizkuntzen erabilera orekatua bultzatuko da eta edozein kasutan hizkuntza eskubideak bermatuko dira. Dokumentu guztiak elebitan egongo dira.
		Berariaz harremana euskaraz izan nahi duten udaletara zuzendutako ingurumen ebaluazio txostenak euskaraz bideratzeaz gain, gero eta txosten gehiago euskaraz sortzeko hurratsak emango dira.
		Berariaz harremana euskaraz izan nahi duten herritar, enpresa eta erakundeei zuzendutako txostenak euskaraz sortzeko urratsak emango dira.
2.2. Bezeroekiko/Herritarrekiko harremana ahoz zerbitzua eman eta produktua eskaintzeko orduan	( % 28,57 )	2.2.1. Telefonoz eta aurrez-aurre burututako harremanak
5.1. Administrazioa	( % 7,14 )	Hizkuntza irizpideak finkatuko dira dena delako erakundeekiko harremanei eta koordinazioari begira.
5.3. Bestelako harremanak (aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak )	( % 7,14 )	Hizkuntza irizpideak finkatuko dira proiektuaren kanpo kudeaketan.



**PROGRAMAREN AURREKONTUAREN LABURPENA / RESUMEN DEL PRESUPUESTO DEL PROGRAMA**

Gastuen kapituluak / Capítulos gastos	2017	2018	Datozen urteetako gastuak/Gastos Futuros (%)				
			2019	2020	2021	2022 eta hurrengoak/ 2022 y siguientes	Guztira / Total
1. LANGILERIA GASTUAK/ GASTOS DE PERSONAL	2.701.500,00	2.790.891,00					
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	431.000,00	454.809,00					
3. FINANTZA GASTUAK/ GASTOS FINANCIEROS							
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK/ TRANSFERENCIAS CORRIENTES	9.000,00	17.500,00					
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS							
<b>Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes</b>	<b>3.141.500,00</b>	<b>3.263.200,00</b>					
6. INBERTSIO ERREALAK/ INVERSIONES REALES							
7. KAPITAL TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS DE CAPITAL							
<b>Kapitaleko eragiketak, guztira Total operaciones de capital</b>							
8. AKTIBO FINANTZARIOAK/ ACTIVOS FINANCIEROS							
9. PASIBO FINANTZARIOAK/ PASIVOS FINANCIEROS							
<b>Finantza eragiketak, guztira Total operaciones financieras</b>							
<b>Guztira / Total</b>	<b>3.141.500,00</b>	<b>3.263.200,00</b>					



Planen zenbateko osoa, kapituluka / Total planes/capítulos	Ordainketa kredituak / Créditos de pago		Datozen urteetako gastuak / Gastos futuros		Guztira / Total	
	Estrategikoa / Estratégico	Operatiboa / Operativo	Estrategikoa / Estratégico	Operatiboa / Operativo	Estrategikoa / Estratégico	Operatiboa / Operativo
1. LANGILERIA GASTUAK/ GASTOS DE PERSONAL	530.193,28	2.260.697,71			530.193,28	2.260.697,71
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	46.809,00	408.000,00			46.809,00	408.000,00
3. FINANTZA GASTUAK/ GASTOS FINANCIEROS						
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK/ TRANSFERENCIAS CORRIENTES	17.500,00				17.500,00	
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS						
<b>Eragiketa arruntak, guztira</b> <b>Total operaciones corrientes</b>	<b>594.502,28</b>	<b>2.668.697,71</b>			<b>594.502,28</b>	<b>2.668.697,71</b>
6. INBERTSIO ERREALAK/ INVERSIONES REALES						
7. KAPITAL TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS DE CAPITAL						
<b>Kapitaleko eragiketak, guztira</b> <b>Total operaciones de capital</b>						
8. AKTIBO FINANTZARIOAK/ ACTIVOS FINANCIEROS						
9. PASIBO FINANTZARIOAK/ PASIVOS FINANCIEROS						
<b>Finantza eragiketak, guztira</b> <b>Total operaciones financieras</b>						
<b>Guztira / Total</b>	<b>594.502,28</b>	<b>2.668.697,71</b>			<b>594.502,28</b>	<b>2.668.697,71</b>

Sarrerren kapituluak / Capítulos de ingresos	2017	2018	Gastuari lotutakoak / Afectados a gasto
1. ZUZENEKO ZERGAK/ IMPUESTOS DIRECTOS			
2. ZEHARKAKO ZERGAK/ IMPUESTOS INDIRECTOS			
3. TASAK ETA BESTELAKO SARRERAK/ TASAS Y OTROS INGRESOS			
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK/ TRANSFERENCIAS CORRIENTES			
5. ONDARE SARRERAK/ INGRESOS PATRIMONIALES			
<b>Eragiketa arruntak, guztira</b> <b>Total operaciones corrientes</b>			
6. INBERTSIO ERREALAK BESTERENTZEA/ ENAJENACION DE INVERSIONES REALES			
7. KAPITAL TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS DE CAPITAL			
<b>Kapitaleko eragiketak, guztira</b> <b>Total operaciones de capital</b>			
8. AKTIKO FINANTZARIOAK/ ACTIVOS FINANCIEROS			
9. PASIBO FINANTZARIOAK/ PASIVOS FINANCIEROS			
<b>Finantza eragiketak, guztira</b> <b>Total operaciones financieras</b>			
<b>Guztira / Total</b>			