

PROGRAMAREN DATU OROKORRAK

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

Programa mota:

Finalista

Misioa:

Kontzientzia fiskala areagotzea zerga obligazioak borondatez betetzearen heziketa eta kulturaren bitartez, gure ingurumeneko administrazio publikoekin eta gizarte eragileekin elkarlanean, zerga obligazioak borondatez betetzea hobetzeko 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.

Beharraren 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	Helburu mota	Azken balioa	Aurtengo aurreikuspena	Urteko helburua	Agintaldiko helburua
Borondatez aitortutako zerga oinarrien pisua BPGarekiko	Ratioa	=	162	163	164	165
Bidalitako errenta autolikidazioen portzentajea aitorten kopuru osoaren aldean	Ehunekoa	>=	53,60	54,50	54,70	55,00
Aurkezpen telematikoa posible duten ereduaren portzentajea	Ehunekoa	>=	85,30	94,50	99,00	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	Etorkizuna eraikiz
Jarduketa ildoak, guztira	84.869,10			2019/01/02	2019/12/29	
1.1 Ekintza Organismoen, erakundeen eta behartutako kolektiboen arteko lankidetzaren sustatzea	84.869,10			2019/01/02	2019/12/29	

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	Etorkizuna eraikiz
Jarduketa ildoak, guztira	238.357,90	91.162,00		2019/01/02	2021/06/30	
2.1 Ekintza Kontzientzia fiskala sustatzea zerga obligazioak borondatez betetzeko heziketa eta kultura bultzatuz	173.778,50	91.162,00		2019/01/02	2021/06/30	✓
2.2 Ekintza Kolektibo ezberdinei zuzendutako fiskalitatearen arloko ideia berritzailearen sariketa (Gipuzkoako herritarrei, ikastetxeetara...)	64.579,40			2019/01/02	2019/12/29	

Helburu estrategikoa: Gipuzkoako gobernua atzera asmatzea

Proiektu estrategikoa: Gobernantza onaren estrategia

Urteko helburua: Herritarrei eskainitako arretaren kalitate-mailetan aurrerantz jarraitzea

Adierazlea	Neurri-unitatea	Helburu mota	Azken balioa	Aurtengo aurreikuspena	Urteko helburua	Agintaldiko helburua
Departamentuko zerbitzu karten batez besteko balorazio indizea	Kopurua	>=	8,36	8,00	8,00	8,00
Genero eraginari buruzko txostenen ondorioz inplementatutako aldaketak	Kopurua	>=	1,00	1,00	1,00	1,00

Helburuari lotutako jarduketa ildoak eta ekintzak

1. Jarduketa ildoak:

Herritarren arreta eskaintzeko prozesuak garatzea

	Ordainketa kredituak	Datozen urteetako gastuak	Sarrera lotua	Hasiera data	Bukaera data	Etorkizuna eraikiz
Jarduketa ildoak, guztira	254.607,30			2019/01/02	2019/12/29	
1.1 Ekintza Aurrez aurreko arreta hobetzea teknologia berrien erabileraz baliatuta.	141.448,50			2019/01/02	2019/12/29	
1.2 Ekintza Arreta telefonikoa hobetzea, identifikazio segurua duten informazio pertsonaleko zerbitzuak garatuz.	28.289,70			2019/01/02	2019/12/29	
1.3 Ekintza Zerbitzu telematikoak hobetzea.	56.579,40			2019/01/02	2019/12/29	
1.4 Ekintza Tresna berriak garatzea beharrak detektatzeko.	28.289,70			2019/01/02	2019/12/29	

DEPARTAMENTUAREN JARDUKETA OPERATIBOA

Urteko helburua: Zerga obligazioen konplimendua erraztea eta kontrol jarduketak garatzea

Adierazlea	Neurri-unitatea	Helburu mota	Azken balioa	Aurtengo aurreikuspena	Urteko helburua	Agintaldiko helburua
Ogasun eta Finantza departamentuko herritarren arretarako bulegoetan jasotako herritar kopurua	Kopurua	>=	203.500,00	205.000,00	205.000,00	200.000,00
902 100 040 informazio telefono bakarrean hartutako	Kopurua	>=	328.881,00	335.000,00	335.000,00	330.000,00

Adierazlea	Neurri-unitatea	Helburu mota	Azken balioa	Aurtengo aurreikuspena	Urteko helburua	Agintaldiko helburua
kontsulta kopurua						
Herritarrek eskura duten zerbitzu telematikoko berri edo eguneratu kopurua	Kopurua	>=	46,00	45,00	40,00	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	Etorkizuna eraikiz
Jarduketa ildoak, guztira	2.654.465,70			2019/01/01	2019/12/31	
1.1 Ekintza Zergadunari informazio eta laguntza ematea departamentuko bulegoetan.	2.016.579,00			2019/01/01	2019/12/31	
1.2 Ekintza Departamentuaren webgunea eta twitterreko kontu ofiziala kudeatzea.	198.027,90			2019/01/01	2019/12/31	
1.3 Ekintza Telefono bidezko informazio eta zerbitzuak kudeatzea eta identifikazioa eskatzen duten zerbitzu pertsonalizatu berriak garatzea.	411.569,10			2019/01/01	2019/12/31	
1.4 Ekintza Eskuragarri dauden zerbitzuen argitalpen etengabea eta eguneratua, zergadun jakin batzuei zuzendutako gida fiskalak, zerga egutegia, etab...	28.289,70			2019/01/01	2019/12/31	

GENERO BERDINTASUNEKO 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: 3.232,30 (% 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.	Sexuaren aldagaia eta lortutako emaitzen genero azterketa txertatzen dituzten azterketa eta ikerketen ehunekoa (egindako azterketa eta ikerketa guztiekiko). Berariazko trebakuntza jaso duen berdintasunerako koordinazio foru egituretan parte hartzen duten pertsonen ehunekoa (egitura horietan parte hartzen duten pertsona guztiekiko). Berdintasunerako klausulak jasotzen dituzten kontratu eta diru-laguntzen ehunekoa (egindako kontratu eta diru-laguntza guztiekiko).
		Or 1.3. Emakumeen eta gizonen ordezkartza orekatua 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 berdin 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 berariazko 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: 311.708,20 (% 9,64)

Kategoria	Kategoria %	Nola
1.3. Webgunea eta sare sozialak	(% 30,00)	1.3.1. Webgune eta sare sozialen edukia
		Web modulu baten ezarpena (bannerra), herritarrekiko harremanetan euskararen erabilera sustatzeko
2.1. Bezeroekiko/Herritarrekiko harremana idatziz zerbitzua eskaini edo produktua emateko orduan	(% 20,00)	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	(% 40,00)	2.2.1. Telefonoz eta aurrez-aurre burututako harremanak
		Euskararen erabileraren ezarpena jendaurreko mostradoreetako langileen artean
		Euskarazko administrazio atalaren izaera hartzea
5.3. Bestelako harremanak (aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak)	(% 10,00)	Hizkuntza irizpideak finkatuko dira proiektuaren kanpo kudeaketan.

PROGRAMAREN AURREKONTUAREN LABURPENA / RESUMEN DEL PRESUPUESTO DEL PROGRAMA

Gastuen kapituluak / Capítulos gastos	2018	2019	Datozen urteetako gastuak/Gastos Futuros (%)				
			2020	2021	2022	2023 eta hurrengoak/ 2023 y siguientes	Guztira / Total
1. LANGILERIA GASTUAK/ GASTOS DE PERSONAL	2.790.891,00	2.828.970,00					
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	454.809,00	395.330,00	42.831,00	48.331,00			91.162,00
3. FINANTZA GASTUAK/ GASTOS FINANCIEROS							
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK/ TRANSFERENCIAS CORRIENTES	17.500,00	8.000,00					
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS							
Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes	3.263.200,00	3.232.300,00	42.831,00	48.331,00			91.162,00
6. INBERTSIO ERREALAK/ INVERSIONES REALES							
7. KAPITAL TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS DE CAPITAL							
Kapitaleko eragiketak, guztira Total operaciones de capital							
8. AKTIBO FINANTZARIOAK/ ACTIVOS FINANCIEROS							
9. PASIBO FINANTZARIOAK/ PASIVOS FINANCIEROS							
Finantza eragiketak, guztira Total operaciones financieras							
Guztira / Total	3.263.200,00	3.232.300,00	42.831,00	48.331,00			91.162,00

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	537.504,30	2.291.465,70			537.504,30	2.291.465,70
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	32.330,00	363.000,00	91.162,00		123.492,00	363.000,00
3. FINANTZA GASTUAK/ GASTOS FINANCIEROS						
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK/ TRANSFERENCIAS CORRIENTES	8.000,00				8.000,00	
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS						
Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes	577.834,30	2.654.465,70	91.162,00		668.996,30	2.654.465,70
6. INBERTSIO ERREALAK/ INVERSIONES REALES						
7. KAPITAL TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS DE CAPITAL						
Kapitaleko eragiketak, guztira Total operaciones de capital						
8. AKTIBO FINANTZARIOAK/ ACTIVOS FINANCIEROS						
9. PASIBO FINANTZARIOAK/ PASIVOS FINANCIEROS						
Finantza eragiketak, guztira Total operaciones financieras						
Guztira / Total	577.834,30	2.654.465,70	91.162,00		668.996,30	2.654.465,70

Sarrerren kapituluak / Capítulos de ingresos	2019	Gastuari lotutakoak / Afectados a gasto
1. ZUZENKO 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		
Eragiketa arruntak, guztira / Total operaciones corrientes		
6. INBERTSIO ERREALAK BESTERENTZEA/ENAJENACION DE INVERSIONES REALES		
7. KAPITAL TRANSFERENTZIAK/TRANSFERENCIAS DE CAPITAL		
Kapitaleko eragiketak, guztira / Total operaciones de capital		
8. AKTIKO FINANTZARIOAK/ACTIVOS FINANCIEROS		
9. PASIBO FINANTZARIOAK/PASIVOS FINANCIEROS		
Finantza eragiketak, guztira / Total operaciones financieras		
Guztira / Total		