

PROGRAMAREN DATU OROKORRAK

Departamentua: 07 - OGASUN ETA FINANTZA DEPARTAMENTUA
Atala: 0710 - 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.

Beharrendaren 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.
- * Lankidetzan 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.

DEPARTAMENTUAREN JARDUKETA OPERATIBOA

Urteko helburua: Herritarren arretarako prozesuak hobetzea						
Adierazlea	Neurri-unitatea	Helburu mota	Azken balioa	Aurtengo aurreikuspena	Urteko helburua	Agintaldiko helburua
Lehenengo arreta mailan, informaziorako telefono bakarraren bitartez, arreta jaso duten kontsulten ehunekoa	Ehunekoa	=	35,00	35,00	36,00	38,00
10 minututik beherako batez besteko itxarote-denbora eduki duten pertsonen ehunekoa	Ehunekoa	=	90,00	90,00	91,00	92,00
Herritarrek Departamentuak eskaintzen dituen zerbitzuekiko duten gogobetetasunaren batezbesteko indizea	Kopurua	>=	8,65	8,00	8,50	8,50
Helburuari lotutako jarduketa ildoak eta ekintzak						
1. Jarduketa ildoak: Zerga obligazioak betetzea erraztea						
	Ordainketa kredituak	Datozen urteetako gastuak	Sarrera lotua	Hasiera data	Bukaera data	Etorkizuna eraikiz
Jarduketa ildoak, guztira	2.764.204,82			2020/01/01	2020/12/31	
1.1 Ekintza Zergadunari informazio eta laguntza ematea departamentuko bulegoetan.	2.082.340,70			2020/01/01	2020/12/31	
1.2 Ekintza Departamentuaren webgunea eta twitterreko kontu ofiziala kudeatzea.	204.554,07			2020/01/01	2020/12/31	
1.3 Ekintza Telefono bidezko informazio eta zerbitzuak kudeatzea eta identifikazioa eskatzen duten zerbitzu pertsonalizatu berriak garatzea.	418.866,03			2020/01/01	2020/12/31	
1.4 Ekintza Eskuragarri dauden zerbitzuen argitalpen etengabea eta eguneratua, zergadun jakin batzuei zuzendutako gida fiskalak, zerga egutegia, etab...	58.444,02			2020/01/01	2020/12/31	
2. Jarduketa ildoak: Herritarren arretako prozesuak garatzea						
	Ordainketa kredituak	Datozen urteetako gastuak	Sarrera lotua	Hasiera data	Bukaera data	Etorkizuna eraikiz

	Ordainketa kredituak	Datozen urteetako gastuak	Sarrera lotua	Hasiera data	Bukaera data	Etorkizuna eraikiz
Jarduketa ildoak, guztira	204.554,07			2020/01/01	2020/12/31	
2.1 Ekintza Zerbitzu publiko berriak ezartzea teknologia berrien erabileraren ondorioz	116.888,04			2020/01/01	2020/12/31	
2.2 Ekintza Beharrak antzemateko tresnak ezartzea	87.666,03			2020/01/01	2020/12/31	
Urteko helburua: Zerga betebeharren betetze maila hobetzea, ekarpenek ongizate estatuaren bermatzaile gisa duten balio soziala hobeto ulertzearen ondorioz, eta iruzurrezko jokabideekiko tolerantzia sozial txikiagoa izatearen ondorioz						
Adierazlea	Neurri- unitatea	Helburu mota	Azken balioa	Aurtengo aurreikuspena	Urteko helburua	Agintaldiko helburua
Aitortutako zerga-oinarriek BPGrekiko duten pisua	Ratioa	=	165	165	166	170
Hezkuntza proiektuari atxikitako zentroen ehunekoa, Gipuzkoako zentro guztiei dagokienez	Ehunekoa	>=	57,00	65,00	67,00	73,00
Helburuari lotutako jarduketa ildoak eta ekintzak						
1. Jarduketa ildoak: Herri administrazioekin eta gure inguruko gizarte eragileekin elkarlana bultzatzea, eta betebeharrak fiskalak borondatez betetzearen eta iruzurrezko jokabideak uko egitearen hezkuntza eta kultura sustatzea.						
	Ordainketa kredituak	Datozen urteetako gastuak	Sarrera lotua	Hasiera data	Bukaera data	Etorkizuna eraikiz
Jarduketa ildoak, guztira	387.273,11	48.331,00		2020/01/02	2021/06/30	
1.1 Ekintza Organismoen, erakundeen eta behartutako kolektiboaren arteko lankidetzaren sustatzea	116.888,04			2020/01/02	2020/12/31	
1.2 Ekintza Kontzientzia fiskala sustatzea zerga obligazioak borondatez betetzeko heziketa eta kultura bultzatuz	208.941,05	48.331,00		2020/01/02	2021/06/30	✓
1.3 Ekintza Kolektibo ezberdinei zuzendutako fiskalitatearen arloko ideia berritzailearen sariketa (Gipuzkoako herritarrei, ikastetxeetara...)	61.444,02			2020/01/02	2020/12/31	

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:

Erabakitze-prozesuetan genero ikuspegia sartzeko asmoz, Gipuzkoako zergadunen iritziak biltzeko mekanismoetan eta departamentuko zerbitzuen erabilerari buruzko estatistiketan genero ikuspegia integratzea ezinbestekoa da.

Kuantifikazioa: 3.151,48 (% 0,09)

Kategoria	Kategoria %	Nola	Esleitutako adierazlea
Or 1. Prozedura administratibo guztietan genero ikuspegia txertatu.	(% 100,00)	Or 1.1. Departamentuko politika, plangintza, programa eta jarduera guztien planifikazioa, inplementazioa eta ebaluazioa genero ikuspegitik egitea.	Berariazko trebakuntza jaso duen berdintasunerako koordinazio foru egituretan parte hartzen duten pertsonen ehunekoa (egitura horietan parte hartzen duten pertsona guztiekiko). Sexuaren aldagaia eta lortutako emaitzen genero azterketa txertatzen dituzten azterketa eta ikerketen ehunekoa (egindako azterketa eta ikerketa guztiekiko). Berdintasunerako klausulak jasotzen dituzten kontratu eta diru-laguntzen ehunekoa (egindako kontratu eta diru-laguntza guztiekiko).
		Or 1.3. Emakumeen eta gizonen ordezkaritza orekatua erabakiak hartzeko foru organoetan, organo kolegiatuetan, balorazio eta kontratazio mahaietan, epai-mahaietan, etabar.	
		Or 1.4. Barneko zein kanpoko komunikazio inklusiboa, genero estereotiporik gabekoa, emakume eta gizonak berdinean ikustaraziz eta hizkuntza eta irudien erabilera ez sexista eginez.	
		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:

Administrazioak hizkuntza normalizazioaren legeak herritarrei aitortzen dizkien eskubideak bermatu behar ditu; horrez gain, herritarren arreta-arloan euskararen erabilera lehentasunez sustatu behar du lan hizkuntza bezala, 2018-2022 aldirako Euskararen Erabilera Normalizatzeko Planak ezartzen duen arabera.

Kuantifikazioa: 298.556,34 (% 8,90)

Kategoria	Kategoria %	Nola
1.3. Ingurune digitala	(% 33,33)	Neurria: Webean ezartzea informazio modulu iraunkor bat, Ogasunarekiko komunikazioetan euskararen erabilera sustatzeko. Tresna: Moduluaren edukiaren eta formaren diseinua. Egiaztagarria: Zerbitzuak aplikazioari jarraipena eginez.
		Neurria: Ziurtatzea hizkera erraza eta argia zergadunentzako informazioan. Tresna: Idatzizko administrazio hizkera erabiltzeko gomendioen prestaketa. Egiaztagarria: Itzultzaileek informazio argitaratua berrikusiz.
2.2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan	(% 50,00)	Neurria: Hizkuntza irizpideak ezartzea organismo, erakunde eta kolektiboekin dauden harremanetan. Tresna: Hizkuntza irizpideen prestaketa. Egiaztagarria: Zerbitzuak irizpideen aplikazioari jarraipena eginez.
		Neurria: Hobetzea herritarren arretako bulegoen hizkuntza paisaia. Tresna: Informazio euskarri finko elebidunak, eta txanda zenbakiak bi hizkuntzetan ozen esatea. Egiaztagarria: Zerbitzuak aplikazioari jarraipena eginez.
		Neurria: Ahozko administrazio hizkera herritarren erregistro linguistikora egokitzea. Tresna: Ahozko administrazio hizkerari buruzko gomendioen agiri baten prestaketa. Egiaztagarria: Zerbitzuak aplikazioari jarraipena eginez.
5.3. Bestelako harremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak, etab.	(% 16,67)	Neurria: Euskaraz egitea hizkuntza gaitasuna duten kolektiboekiko jarduketak. Tresna: Kolektibo hartzaileen hizkuntza profilaren balorazioa. Egiaztagarria: Zerbitzuak neurriaren aplikazioari jarraipena eginez.

PROGRAMAREN AURREKONTUAREN LABURPENA / RESUMEN DEL PRESUPUESTO DEL PROGRAMA

Gastuen kapituluak / Capítulos gastos	2019	2020	Datozen urteetako gastuak/Gastos Futuros				
			2021	2022	2023	2024 eta hurrengoak/ 2024 y siguientes	Guztira / Total
1. LANGILERIA GASTUAK/ GASTOS DE PERSONAL	2.828.970,00	2.922.201,00					
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	395.330,00	422.831,00	48.331,00				48.331,00
3. FINANTZA GASTUAK/ GASTOS FINANCIEROS							
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK/ TRANSFERENCIAS CORRIENTES	8.000,00	11.000,00					
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS							
Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes	3.232.300,00	3.356.032,00	48.331,00				48.331,00
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	3.232.300,00	3.356.032,00	48.331,00				48.331,00

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		2.922.201,00				2.922.201,00
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS		422.831,00		48.331,00		471.162,00
3. FINANTZA GASTUAK/ GASTOS FINANCIEROS						
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK/ TRANSFERENCIAS CORRIENTES		11.000,00				11.000,00
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS						
Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes		3.356.032,00		48.331,00		3.404.363,00
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		3.356.032,00		48.331,00		3.404.363,00