

## 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.

### 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. Herritarri laguntza emateari buruzko dekretua.

## DEPARTAMENTUAREN JARDUKETA OPERATIBOA

**Urteko helburua:** Zerga betebeharren betetze maila hobetzea, ongizatearen estatura bermatzen duten kontribuzioei gizarteak balio sozial handiagoa emateagatik eta iruzurrezko jokabideen aurrean tolerantzia txikiagoa erakusteagatik.

Adierazlea	Neurri-unitatea	Helburu mota	Azken balioa	Aurtengo aurreikuspena	Urteko helburua	Agintaldiko helburua
Aitortutako zerga-oinarriek BPGrekiko duten pisua	Ratioa	>=	173	170	170	185
Hezkuntza proiektuan sartutako ikastetxeen %, Gipuzkoako ikastetxe guztien aldean.	Ehunekoak	=	86,08	73,00	50,00	50,00

### Helburuari lotutako jarduketa ildoak eta ekintzak

#### 1. Jarduketa ildoak:

Gure inguruneko administrazio publikoekin eta gizarte eragileekin lankidetzan jardutea, zerga betebeharrak norbere borondatez betetzeko hezkuntza eta kultura sustatuz eta iruzur jokabideen kontrako errefusa bultzatuz.



% 35,94



% 64,06

	Ordainketa kredituak	Datozen urteetako gastuak	Sarrera lotua	Hasiera data	Bukaera data	Etorkizuna eraikiz
<b>Jarduketa ildoak, guztira</b>	<b>410.947,73</b>	<b>29.979,00</b>		<b>2024/01/01</b>	<b>2025/09/30</b>	
<b>1.1 Ekintza</b> Organismoen, erakundeen eta behartutako kolektiboen arteko lankidetzaren sustatzea	124.029,72			2024/01/01	2024/12/31	
<b>1.2 Ekintza</b> Kontzientzia fiskala sustatzea zerga obligazioak borondatez betetzeko heziketa eta kultura bultzatuz	193.903,15	29.979,00		2024/01/01	2025/09/30	✓
<b>1.3 Ekintza</b> Kolektibo ezberdinei zuzendutako fiskalitatearen arloko ideia berritzaileen sariketa (Gipuzkoako herritarrei, ikastetxeetara...)	93.014,86			2024/01/01	2024/12/31	

**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	Ehunekoak	>=	40,07	35,00	36,00	38,00

Adierazlea	Neurri-unitatea	Helburu mota	Azken balioa	Aurtengo aurreikuspena	Urteko helburua	Agintaldiko helburua
duten kontsulten ehunekoa						
10 minututik beherako batez besteko itxarote-denbora eduki duten pertsonen ehunekoa	Ehunekoa	>=	94,67	90,00	91,00	92,00
Herritarrek Departamentuak eskaintzen dituen zerbitzuekiko duten gogobetetasunaren batezbesteko indizea	Kopurua	>=	9,07	8,00	8,50	8,50

### Helburuari lotutako jarduketa ildoak eta ekintzak

#### 1. Jarduketa ildoak:

Zerga obligazioak betetzea erraztea

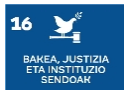


% 100,00

	Ordainketa kredituak	Datozen urteetako gastuak	Sarrera lotua	Hasiera data	Bukaera data	Etorkizuna eraikiz
<b>Jarduketa ildoak, guztira</b>	2.942.609,26			2024/01/01	2024/12/31	
<b>1.1 Ekintza</b> Zergadunari informazio eta laguntza ematea departamentuko bulegoetan.	2.210.520,10			2024/01/01	2024/12/31	
<b>1.2 Ekintza</b> Departamentuaren webgunea eta twitterreko kontu ofiziala kudeatzea.	217.052,01			2024/01/01	2024/12/31	
<b>1.3 Ekintza</b> Telefono bidezko informazio eta zerbitzuak kudeatzea eta identifikazioa eskatzen duten zerbitzu pertsonalizatu berriak garatzea.	453.022,29			2024/01/01	2024/12/31	
<b>1.4 Ekintza</b> Eskuragarri dauden zerbitzuen argitalpen etengabea eta eguneratua, zergadun jakin batzuei zuzendutako gida fiskalak, zerga egutegia, etab...	62.014,86			2024/01/01	2024/12/31	

#### 2. Jarduketa ildoak:

Herritarren arretako prozesuak garatzea



% 100,00

	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
<b>Jarduketa ildo, guztira</b>	217.052,01			2024/01/01	2024/12/31	
<b>2.1 Ekintza</b> Zerbitzu publiko berriak ezartzea teknologia berrien erabileraren ondorioz	124.029,72			2024/01/01	2024/12/31	
<b>2.2 Ekintza</b> Beharrak antzemateko tresnak ezartzea	93.022,29			2024/01/01	2024/12/31	

**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:**

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

**Kuantifikazioa:** 274.913,68 ( % 8,59 )

**Ordainketa kredituak:** 265.919,98 ( % 8,39 )

**Datozen urteetako gastuak:** 8.993,70 ( % 30,00 )

Kategoria	Nola	Nola %	Esleitutako adierazlea
Go.HO.5.1. Informazioaren sorreran, tratamenduan eta zabalkundearen sexu aldagaia sistematikoki txertatzen jarraitzea, eta pertsonen zein genero ikuspegia txertatzeko prozesuei eta prozedurei buruzko adierazleak sortzeko eta jasotzeko aurrerapausoak egitea.	Go.5.1.3. GFaren azterlanetan, planetan, txostenetan eta gainerako dokumentazio estrategikoetan datuak sexuaren arabera eta genero adierazleekin sartzea.	( % 100,00 )	

## 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, Euskararen Erabilera Normalizatzeko Planak ezartzen duenaren arabera.

Kategoria	Nola
1.- Zerbitzu hizkuntza	Zergadunek eskatu aurretik, haiekiko harremanetan zerbitzua euskaraz eskaintzen jarraituko zaie (lehen hitza), aurrez aurre eta telefonoz. Zergadunek eskatu aurretik, haiekiko harremanetan zerbitzua euskaraz eskaintzen jarraituko zaie (lehen hitza).
10.- Argitalpenak	Argitalpenen testuetan hizkera argia eta erraza erabiltzeko estrategiak landuko dira.
11.- Tresna eta aplikazio informatikoak	Komunikazioen kalitatea hobetzeko, komunikazio elektronikorako gomendioak erabiliko dira.
2.- Lan hizkuntza	Euskarazo testuen sorkuntza aregotzeko, sustatuko da ahal den neurrian webguneko edukiak euskaraz sortzea eta ondoren gaztelaniara itzultzea.


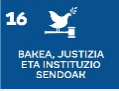

GJH

**Beharraren deskribapen xehatua:**

110. aurrekontu programako ekintzak 4.7, 16.6, eta 17.7. Garapen Jasangarriko Helburuen helmugekin lotutako daude.

**Kuantifikazioa:** 3.600.588,00 ( % 112,50 )

**Programari lotutako GJH zerrenda**

GJH, Helburu eta Jarduketa ildoak		Ordainketa kredituak	Datozen urteetako gastuak
	4-Kalitatezko hezkuntza Guztiontzako kalitatezko hezkuntza inklusiboa nahiz bidezkoa bermatzea eta etengabeko ikaskuntzarako aukerak bultzatzea.	143.459,01	14.989,50
<b>Helburura</b>	4.7 - 2030. urterako, ikasle guztiak garapen jasangarria sustatzeko beharrezkoak diren ezagutza aberatsak eta praktikoak eskuratzen dituztela bermatzea, besteak beste, garapen jasangarrirako eta bizimodu jasangarrietarako hezkuntzaren, giza eskubideen, genero berdintasunaren, bakearen eta indarkeriarik ezaren kultura sustatzearen, mundu mailako hirigintzaren eta aniztasun kulturalaren eta kulturaren garapenerako hezkuntzaren bitartez.	143.459,01	14.989,50
<b>Jarduketa ildoak</b>			
	Gure ingurunekeko administrazio publikoekin eta gizarte eragileekin lankidetzan jardutea, zerga betebeharrak norbere borondatez betetzeko hezkuntza eta kultura sustatuz eta iruzur jokabideen kontrako errefusa bultzatuz.	143.459,01	14.989,50
	16-Bakea, justizia eta instituzio sendoak Garapen jasangarrirako gizarte baketsuak eta inklusiboak sustatzea, guztioi justiziarako sarbidea erraztea, eta erakunde eraginkorrak eta inklusiboak sortzea maila guztietan.	3.159.661,27	
<b>Helburura</b>	16.06 - Kontuak emango dituzten erakunde eraginkorrak eta gardenak sortzea maila guztietan	3.159.661,27	
<b>Jarduketa ildoak</b>			
	Zerga obligazioak betetzea erraztea	2.942.609,26	
	Herritarren arretako prozesuak garatzea	217.052,01	
	17-Helburuak lortzeko aliantza Ezarpn-baliabideak sendotzea eta Garapen Jasangarrirako Munduko Ituna biziberritzea.	267.488,72	14.989,50
<b>Helburura</b>	17.17 - Arlo publikoan, publiko-pribatuan eta gizarte zibilean aliantza eraginkorrak sor daitezen sustatzea, aliantzen baliabideak lortzeko estrategiak eta esperientzia baliatuz.	267.488,72	14.989,50
<b>Jarduketa ildoak</b>			
	Gure ingurunekeko administrazio publikoekin eta gizarte eragileekin lankidetzan jardutea, zerga betebeharrak norbere borondatez betetzeko hezkuntza eta kultura sustatuz eta iruzur jokabideen kontrako errefusa bultzatuz.	267.488,72	14.989,50



<b>Guztira</b>	<b>3.570.609,00</b>	<b>29.979,00</b>



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

Gastuen kapituluak / Capítulos gastos	2023	2024	Datozen urteetako gastuak/Gastos Futuros				
			2025	2026	2027	2028 eta hurrengoak/ 2028 y siguientes	Guztira / Total
1. LANGILERIA GASTUAK/ GASTOS DE PERSONAL	3.131.304,00	3.100.743,00					
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	764.293,00	438.866,00	29.979,00				29.979,00
3. FINANTZA GASTUAK/ GASTOS FINANCIEROS							
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK/ TRANSFERENCIAS CORRIENTES	4.000,00	31.000,00					
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS							
<b>Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes</b>	<b>3.899.597,00</b>	<b>3.570.609,00</b>	<b>29.979,00</b>				<b>29.979,00</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>3.899.597,00</b>	<b>3.570.609,00</b>	<b>29.979,00</b>				<b>29.979,00</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		3.100.743,00				3.100.743,00
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS		438.866,00		29.979,00		468.845,00
3. FINANTZA GASTUAK/ GASTOS FINANCIEROS						
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK/ TRANSFERENCIAS CORRIENTES		31.000,00				31.000,00
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS						
<b>Eragiketa arruntak, guztira</b> <b>Total operaciones corrientes</b>		<b>3.570.609,00</b>		<b>29.979,00</b>		<b>3.600.588,00</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>3.570.609,00</b>		<b>29.979,00</b>		<b>3.600.588,00</b>