

## 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.

**Urteko helburua:** Lurraldearen erronkei aurre egiteko zerga eta finantza politika

Adierazlea	Neurri-unitatea	Helburu mota	Azken balioa	Aurtengo aurreikuspena	Urteko helburua	Agintaldiko helburua
Aitortutako zerga-oinarriek BPGrekiko duten pisua	Ratioa	>=	175	170	170	185
Hezkuntza proiektuan sartutako ikastetxeen %, Gipuzkoako ikastetxe guztien aldean.	Ehunekoa	>=	80,86	73,00	50,00	50,00
Arau fiskalak betetzea	Kopurua	>=	0,00	0,00	0,00	0,00
Presio fiskala zerga itunduengatik	Kopurua	=	0,00	20,50	21,00	0,00
PFEZaren birbanaketa gaitasunaren indizea	Kopurua	=	0,00	6,20	6,25	0,00

#### Helburuari lotutako ekintza lerroak eta ekintzak

##### 1. Ekintza lerroa:

Zerga sistema modu eraginkor eta efizientean kudeatzea, zerga kultura arduratsua sustatuz.



% 37,61



% 62,39

Ordainketa kredituak	Datozen urteetako gastuak	Sarrera lotua	Hasiera data	Bukaera data	Etorkizuna eraikiz
----------------------	---------------------------	---------------	--------------	--------------	--------------------

<b>Ekintza lerroa, guztira</b>	<b>407.741,42</b>	<b>111.183,00</b>	<b>2025/01/01</b>	<b>2027/12/31</b>	
--------------------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	--

<b>1.1 Ekintza</b> Organismoen, erakundeen eta behartutako kolektiboen arteko lankidetzaren sustatzea	128.640,88		2025/01/01	2025/12/31	
--	------------	--	------------	------------	--

<b>1.2 Ekintza</b> Kontzientzia fiskala sustatzea zerga obligazioak borondatez betetzeko heziketa eta kultura bultzatuz	210.780,10	111.183,00	2025/01/01	2027/12/31	✓
--	------------	------------	------------	------------	---

<b>1.3 Ekintza</b> Kolektibo ezberdinei zuzendutako fiskalitatearen arloko ideia berritzaileen sariketa (Gipuzkoako herritarrei, ikastetxeetara...)	68.320,44		2025/01/01	2025/12/31	
--	-----------	--	------------	------------	--

#### DEPARTAMANTUAREN 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	>=	62,24	35,00	36,00	38,00
10 minututik beherako batez besteko itzarote-denbora eduki duten pertsonen ehunekoa	Ehunekoa	>=	91,87	90,00	91,00	92,00
Herritarrek Departamentuak eskaintzen dituen zerbitzuekiko duten gogobetetasunaren batezbesteko indizea	Kopurua	>=	9,43	8,00	8,50	8,50

### Helburuari lotutako ekintza lerroak eta ekintzak

#### 1. Ekintza lerroa:

Zerga obligazioak betetzea erraztea



% 85,78



% 0,03

Ordainketa kredituak

Datozen urteetako gastuak

Sarrera lotua

Hasiera data

Bukaera data

Etorkizuna eraikiz

#### Ekintza lerroa, guztira

3.073.138,04

2025/01/01

2025/12/31

#### 1.1 Ekintza

Zergadunari informazio eta laguntza ematea departamentuko bulegoetan.

2.294.815,40

2025/01/01

2025/12/31

#### 1.2 Ekintza

Departamentuaren webgunea kudeatzea.

225.121,54

2025/01/01

2025/12/31

#### 1.3 Ekintza

Telefono bidezko informazio eta zerbitzuak kudeatzea eta identifikazioa eskatzen duten zerbitzu pertsonalizatu berriak garatzea.

488.880,66

2025/01/01

2025/12/31

#### 1.4 Ekintza

Eskuragarri dauden zerbitzuen argitalpen etengabea eta eguneratua, zergadun jakin batzuei zuzendutako gida fiskalak, zerga egutegia, etab...

63.310,40

2025/01/01

2025/12/31

#### 1.5 Ekintza

Programaren eragin linguistiko handiko kontratuetan edota dirulaguntzetan hizkuntza-klausula berriak txertatu

1.010,04

2025/01/01

2025/12/31

#### 2. Ekintza lerroa:

Herritarren arretako prozesuak garatzea



% 100,00

	<b>Ordainketa kredituak</b>	<b>Datozen urteetako gastuak</b>	<b>Sarrera lotua</b>	<b>Hasiera data</b>	<b>Bukaera data</b>	<b>Etorkizuna eraikiz</b>
<b>Ekintza lerroa, guztira</b>	225.121,54			2025/01/01	2025/12/31	
<b>2.1 Ekintza</b> Zerbitzu publiko berriak ezartzea teknologia berrien erabileraren ondorioz	128.640,88			2025/01/01	2025/12/31	
<b>2.2 Ekintza</b> Beharrak antzemateko tresnak ezartzea	96.480,66			2025/01/01	2025/12/31	

## 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.

<b>Kuantifikazioa:</b>	309.195,88	( % 9,14 )
<b>Ordainketa kredituak:</b>	275.840,98	( % 8,44 )
<b>Datozen urteetako gastuak:</b>	33.354,90	( % 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
8.- Herritarrekiko harremanak	Programaren eragin linguistiko handiko kontratuetan edota dirulaguntzetan hizkuntza-klausula berriak txertatu


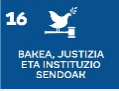

GJH

**Beharraren deskribapen xehatua:**


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

**Kuantifikazioa:** 3.381.184,00 ( % 100,00 )

**Programari lotutako GJH zerrenda**

GJH, Helburu eta Ekintza lerroak		Ordainketa kredituak	Datozen urteetako gastuak
	4-Kalitatezko hezkuntza Guztiontzako kalitatezko hezkuntza inklusiboa nahiz bidezkoa bermatzea eta etengabeko ikaskuntzarako aukerak bultzatzea.	139.550,27	55.591,50
<b>Helburua</b>	4.7 - 2030. urterako, ikasle guztiak garapen jasangarria sustatzeko beharrezkoak diren ezagutza aberatsak eta praktikoak eskuratzen dituztela bermatzea, besteak beste, garapen jasangarriko 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.	139.550,27	55.591,50
<b>Ekintza lerroak</b>			
	Zerga sistema modu eraginkor eta efizientean kudeatzea, zerga kultura arduratsua sustatuz.	139.550,27	55.591,50
	16-Bakea, justizia eta instituzio sendoak Garapen jasangarriko gizarte baketsuak eta inklusiboak sustatzea, guztioi justiziarako sarbidea erraztea, eta erakunde eraginkorrak eta inklusiboak sortzea maila guztietan.	2.861.249,54	
<b>Helburua</b>	16.06 - Kontuak emango dituzten erakunde eraginkorrak eta gardenak sortzea maila guztietan	2.861.249,54	
<b>Ekintza lerroak</b>			
	Zerga obligazioak betetzea erraztea	2.636.128,00	
	Herritarren arretako prozesuak garatzea	225.121,54	
	17-Helburuak lortzeko aliantza Ezarpen-baliabideak sendotzea eta Garapen Jasangarriko Munduko Ituna biziberritzea.	268.191,15	55.591,50
<b>Helburua</b>	17.17 - Arlo publikoan, publiko-pribatuan eta gizarte zibilean aliantza eraginkorrak sor daitezen sustatzea, aliantzen baliabideak lortzeko estrategiak eta esperientzia baliatuz.	268.191,15	55.591,50
<b>Ekintza lerroak</b>			
	Zerga sistema modu eraginkor eta efizientean kudeatzea, zerga kultura arduratsua sustatuz.	268.191,15	55.591,50



<b>GJH, Helburu eta Ekintza lerroak</b>		<b>Ordainketa kredituak</b>	<b>Datozen urteetako gastuak</b>
	18-kultura eta hizkuntza aniztasuna	<b>1.010,04</b>	
	18-kultura eta hizkuntza aniztasuna		
<b>Helburua</b>	- Minorizazio-egoeran dauden hizkuntzak dituzten komunitateak ahalduntzea eta ikusaraztea, identitate desberdinak indartzeko.	1.010,04	
<b>Ekintza lerroak</b>			
	Zerga obligazioak betetzea erraztea	1.010,04	
<b>Guztira</b>		<b>3.270.001,00</b>	<b>111.183,00</b>



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

Gastuen kapituluak / Capítulos gastos	2024	2025	Datozen urteetako gastuak/Gastos Futuros				
			2026	2027	2028	2029 eta hurrengoak/ 2029 y siguientes	Guztira / Total
1. LANGILERIA GASTUAK GASTOS DE PERSONAL	3.100.743,00	3.216.022,00					
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	413.518,55	477.979,00	53.365,00	57.818,00			111.183,00
3. FINANTZA GASTUAK GASTOS FINANCIEROS							
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK TRANSFERENCIAS CORRIENTES	4.000,00	12.000,00					
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS							
<b>Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes</b>	<b>3.518.261,55</b>	<b>3.706.001,00</b>	<b>53.365,00</b>	<b>57.818,00</b>			<b>111.183,00</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>3.518.261,55</b>	<b>3.706.001,00</b>	<b>53.365,00</b>	<b>57.818,00</b>			<b>111.183,00</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	353.762,42	2.862.259,58			353.762,42	2.862.259,58
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	41.979,00	436.000,00	111.183,00		153.162,00	436.000,00
3. FINANTZA GASTUAK GASTOS FINANCIEROS						
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK TRANSFERENCIAS CORRIENTES	12.000,00				12.000,00	
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS						
<b>Eragiketa arruntak, guztira</b> <b>Total operaciones corrientes</b>	<b>407.741,42</b>	<b>3.298.259,58</b>	<b>111.183,00</b>		<b>518.924,42</b>	<b>3.298.259,58</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>407.741,42</b>	<b>3.298.259,58</b>	<b>111.183,00</b>		<b>518.924,42</b>	<b>3.298.259,58</b>