

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. Herritarren 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	>=	188	175	180	185
Hezkuntza proiektuan sartutako ikastetxeen %, Gipuzkoako ikastetxe guztien aldean.	Ehunekoa	>=	54,02	50,00	50,00	50,00
Arau fiskalak betetzea	Kopurua	>=	1,00	1,00	1,00	1,00
Presio fiskala zerga itunduengatik	Kopurua	=	18,67	20,50	21,00	22,00
PFEZaren birbanaketa gaitasunaren indizea	Kopurua	=	6,65	6,20	6,25	6,30
Helburuari lotutako ekintza larroak eta ekintzak						
1. Ekintza larroa: Zerga sistema modu eraginkor eta efizientean kudeatzea, zerga kultura arduratsua sustatuz.						
 % 37,06	 % 62,94					
	Ordainketa kredituak	Datozen urteetako gastuak	Sarrera lotua	Hasiera data	Bukaera data	Etorkizuna eraikiz
Ekintza larroa, guztira	474.750,21	57.818,00		2026/01/01	2027/12/31	
1.1 Ekintza Organismoen, erakundeen eta behartutako kolektiboen arteko lankidetzaren sustatzea	137.776,44			2026/01/01	2026/12/31	
1.2 Ekintza Kontzientzia fiskala sustatzea zerga obligazioak borondatez betetzeko heziketa eta kultura bultzatuz	245.585,55	57.818,00		2026/01/01	2027/12/31	✓
1.3 Ekintza Kolektibo ezberdinei zuzendutako fiskalitatearen arloko ideia berritzailearen sariketa (Gipuzkoako herritarrei, ikastetxeetara...)	91.388,22			2026/01/01	2026/12/31	
Urteko helburua: Foru Aldundiaren jardura izatea euskaratik eta euskaraz						
Adierazlea	Neurri-unitatea	Helburu mota	Azken balioa	Aurtengo aurreikuspena	Urteko helburua	Agintaldiko helburua

Adierazlea	Neurri-unitatea	Helburu mota	Azken balioa	Aurtengo aurreikuspena	Urteko helburua	Agintaldiko helburua
Erakundeak plan estrategiko eta kudeaketa-planak kudeatzeko sistema egituratua osatu du (%)	Ehunekoa	>=	55,00	70,00	70,00	80,00
Euskarazko administrazio-atalak	Kopurua	>=	8,00	16,00	34,00	50,00

Helburuari lotutako ekintza lerroak eta ekintzak

1. Ekintza lerroa:

Gipuzkoako Foru Aldundiaren Euskararen Erabilera Plana (2023-2027) gauzatu



% 100,00

	Ordainketa kredituak	Datozen urteetako gastuak	Sarrera lotua	Hasiera data	Bukaera data	Etorkizuna eraikiz
Ekintza lerroa, guztira	1.081,01			2026/01/01	2026/12/31	
1.1 Ekintza Kontratuak egiterakoan hizkuntza berdintasuna lortzeko klausulen gida aplikatzea	1.081,01			2026/01/01	2026/12/31	

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	>=	57,10	35,00	36,00	38,00
10 minututik beherako batez besteko itxarote-denbora eduki duten pertsonen ehunekoa	Ehunekoa	>=	93,18	90,00	91,00	92,00
Herritarrek Departamentuak eskaintzen dituen zerbitzuekiko duten gogobetetasunaren batezbesteko indizea	Kopurua	>=	9,11	8,00	8,50	8,50

Helburuari lotutako ekintza lerroak eta ekintzak

1. Ekintza lerroa:

Zerga obligazioak betetzea erraztea



% 86,24

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

Ekintza lerroa, guztira	3.273.992,01			2026/01/01	2026/12/31	
--------------------------------	--------------	--	--	------------	------------	--

1.1 Ekintza Zergadunari informazio eta laguntza ematea departamentuko bulegoetan.	2.456.153,30			2026/01/01	2026/12/31	
---	--------------	--	--	------------	------------	--

1.2 Ekintza Departamentuaren webgunea kudeatzea.	241.108,77			2026/01/01	2026/12/31	
--	------------	--	--	------------	------------	--

1.3 Ekintza Telefono bidezko informazio eta zerbitzuak kudeatzea eta identifikazioa eskatzen duten zerbitzu pertsonalizatu berriak garatzea.	508.922,73			2026/01/01	2026/12/31	
--	------------	--	--	------------	------------	--

1.4 Ekintza Eskuragarri dauden zerbitzuen argitalpen etengabea eta eguneratua, zergadun jakin batzuei zuzendutako gida fiskalak, zerga egutegia, etab...	67.807,21			2026/01/01	2026/12/31	
--	-----------	--	--	------------	------------	--

2. Ekintza lerroa:
Herritarren arretako prozesuak garatzea



% 100,00

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

Ekintza lerroa, guztira	241.108,77			2026/01/01	2026/12/31	
--------------------------------	------------	--	--	------------	------------	--

2.1 Ekintza Zerbitzu publiko berriak ezartzea teknologia berrien erabileraren ondorioz	137.776,44			2026/01/01	2026/12/31	
--	------------	--	--	------------	------------	--

2.2 Ekintza Beharrak antzemateko tresnak ezartzea	103.332,33			2026/01/01	2026/12/31	
---	------------	--	--	------------	------------	--

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 iritzia biltzeko mekanismoetan eta departamentuko zerbitzuen erabilerari buruzko estatistiketan genero ikuspegia integratzea ezinbestekoa da.

Kuantifikazioa: 0,00 (% 0,00)

Ordainketa kredituak: 0,00 (% 0,00)

Datozen urteetako gastuak: 0,00 (% 0,00)

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
6.- Hizkuntza-klausulak	6.- Hizkuntza-klausulak

GJH

Beharraren deskribapen xehatua:

110. aurrekontu programako ekintzak 4.7, 16.6, 17.7 eta 18.1 Garapen Jasangarriko Helburuen helmugekin lotutako daude.

Kuantifikazioa: 3.598.094,00 (% 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.	168.486,89	28.909,00
	Helburua 4.7 - 2030. urterako, ikasle guztiek 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.	168.486,89	28.909,00
Ekintza lerroak			
Zerga sistema modu eraginkor eta efizientean kudeatzea, zerga kultura arduratsua sustatuz.		168.486,89	28.909,00
	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.	3.064.444,78	
	Helburua 16.06 - Kontuak emango dituzten erakunde eraginkorrak eta gardenak sortzea maila guztietan	3.064.444,78	
Ekintza lerroak			
Zerga obligazioak betetzea erraztea		2.823.336,01	
Herritarren arretako prozesuak garatzea		241.108,77	
	17-Helburuak lortzeko aliantza Ezarpen-baliabideak sendotzea eta Garapen Jasangarriko Munduko Ituna biziberritzea.	306.263,33	28.909,00
	Helburua 17.17 - Arlo publikoan, publiko-pribatuan eta gizarte zibilean aliantza eraginkorrak sor daitezen sustatzea, aliantzen baliabideak lortzeko estrategiak eta esperientzia baliatuz.	306.263,33	28.909,00
Ekintza lerroak			
Zerga sistema modu eraginkor eta efizientean kudeatzea, zerga kultura arduratsua sustatuz.		306.263,33	28.909,00

GJH, Helburu eta Ekintza lerroak		Ordainketa kredituak	Datozen urteetako gastuak
	18-kultura eta hizkuntza aniztasuna Kultura eta hizkuntza aniztasuna	1.081,01	
Helburua	18.1 - Hizkuntza eta kultura guztien presentzia eta errekonozimendua bermatzea, garapen pertsonal eta sozialerako ezinbesteko faktore gisa	1.081,01	
Ekintza lerroak			
	Gipuzkoako Foru Aldundiaren Euskararen Erabilera Plana (2023-2027) gauzatu	1.081,01	
Guztira		3.540.276,00	57.818,00

PROGRAMAREN AURREKONTUAREN LABURPENA / RESUMEN DEL PRESUPUESTO DEL PROGRAMA

Gastuen kapituluak / Capítulos gastos	2025	2026	Datozen urteetako gastuak/Gastos Futuros				
			2027	2028	2029	2030 eta hurrengoak/ 2030 y siguientes	Guztira / Total
1. LANGILERIA GASTUAK GASTOS DE PERSONAL	3.216.022,00	3.444.411,00					
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	477.979,00	516.021,00	57.818,00				57.818,00
3. FINANTZA GASTUAK GASTOS FINANCIEROS							
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK TRANSFERENCIAS CORRIENTES	12.000,00	30.500,00					
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS							
Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes	3.706.001,00	3.990.932,00	57.818,00				57.818,00
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	3.706.001,00	3.990.932,00	57.818,00				57.818,00

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	379.966,22	3.064.444,78			379.966,22	3.064.444,78
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	65.365,00	450.656,00	57.818,00		123.183,00	450.656,00
3. FINANTZA GASTUAK GASTOS FINANCIEROS						
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK TRANSFERENCIAS CORRIENTES	30.500,00				30.500,00	
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS						
Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes	475.831,22	3.515.100,78	57.818,00		533.649,22	3.515.100,78
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	475.831,22	3.515.100,78	57.818,00		533.649,22	3.515.100,78