Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / *DEPARTAMENTO*	ATALA / *SECCIÓN*	FUNTZIONALA / *FUNCIONAL*
05. Ogasuna eta Finantzak **05.** ***Hacienda y Finanzas***	**01.** Katastroaren eta Zerbitzuen **01.** Catastro y Servicios	**120.203** Komunikazioa, Kalitatea eta Antolaketa **120.203** *Comunicación, Calidad y Organización*

Egitarau hau Katastroaren eta Zerbitzuaren Zuzendaritza Nagusiari atxikita dago Komunikazio, Kalitate eta Antolaketa Zerbitzuaren bitartez; beraren helburuak hiru dira:

1. Sailaren kudeaketa-sistema hobetzeko prozesuan laguntza teknikoa ematea.

2. Sailaren kanpo eta barruko komunikazioa egitea.

3. Zerbitzu Orokorrekin eta Ondarea Zerbitzuarekin lankidetzan zerbitzu egokienak antolatu, kokatu eta fisikoki banatzea lortzea.

4. Argitalpenen edizioa.

5. Sailean edo OFSren parte hartzea eskatzen duten gainerako sailetan abian jarri diren berrikuntza proiektuak laguntzea.

Ekitaldian zehar ondoko helburu zehatzak burutuko dira:

1. Kudeaketa sistemaren hobekuntzaren arloari dagokionez

1.2.- Prozesuen araberako kudeaketaren eta etengabeko hobekuntzaren barruan laguntza eta euskarri teknikoa ematea unitateetako prozesuetan.

1.3.- Bezeroen asetasunari buruzko inkestak egitea eta baita beharrizan eta iradokizunei buruzko ikerketa-azterlanak ere.

1.4.- 5S programetan, bezeroa-hornitzailea zerbitzu akordioetan eta kudekeataren arloko beste metodologia batzuetan laguntza teknikoa ematea unitateei.

Este Programa, adscrito a la Dirección General de Catastro y Servicios a través del Servicio de Comunicación, Calidad y Organización, tiene como objetivos los siguientes:

1. Asistir técnicamente al proceso de mejora del sistema de gestión del departamento.

2. Realizar la comunicación Externa e Interna del Departamento.

3. Conseguir la organización, ubicación y distribución física de los servicios más adecuadas, en colaboración con Servicios Generales y con el Servicio de Patrimonio.

4. La Edición de Publicaciones.

5. Apoyar a proyectos de innovación puestos en marcha en el Departamento o en otros Departamentos en los que se requiera la participación del DHF.

Los objetivos concretos para el ejercicio son los siguientes:

1. En el ámbito de la mejora del sistema de gestión.

1.2.- Dar asistencia y soporte técnico en gestión por procesos y mejora continua a los procesos de las unidades.

1.3.- Realizar las encuestas de satisfacción de clientes y otros estudios de investigación de sus necesidades y expectativas.

1.4.- Dar asistencia técnica en programas 5S, acuerdos de servicio cliente-proveedor y otras metodologías de gestión a las unidades del Departamento.

SAILA / *DEPARTAMENTO*	ATALA / *SECCIÓN*	FUNTZIONALA / *FUNCIONAL*
05. Ogasuna eta Finantzak **05.** ***Hacienda y Finanzas***	**01.** Katastroaren eta Zerbitzuen **01.** Catastro y Servicios	**120.203** Komunikazioa, Kalitatea eta Antolaketa **120.203** *Comunicación, Calidad y Organización*

2. Komunikazioaren arloari dagokionez.

2.1.- Kanpoko komunikazioa.

Komunikaziorako kanpaina monografiko batzuk egingo dira eta horietan zerbitzuak kontratazioari ekiteko laguntza lanak egingo ditu, bitartekoetan nola agertzen diren gainikusiko du eta egingo diren prentsaurrekoak lagunduko ditu:

2.1.1.- Pertsona fisikoen errentaren gaineko 2012ko kanpaina.

2.1.2.- Kudeaketa Sailaren erakunde-iragarkiak hedabide ezberdinetan plazaratzeko.

2.1.3.- Zergadunentzako arretaren arloan ezarri diren zerbitzu berrien berri zabaltzea.

Zerbitzu ukituekin lankidetzan zerbitzu gutunak egin eta zabalduko dira ematen ditugun zerbitzu guztien ezaugarriak eta kudeaketa-konpromisoak azpimarratzearen ondoreetarako.

2.2.- Barruko komunikazioa.

2.2.1.- Sailaren atariaren diseinu berria Atarileku berriaren markoan, hain zuzen ere funtzionaltasun berriak gauzatuz eta Ogasun Sailaren beraren eduki propioak sustatuz, zertarako-eta barruko komunikazioa hobetzeko.

2.2.2.- Barruko komunikazioko berariazko kanpainak egitea.

3. Zerbitzuen antolakuntza eta banaketaren arloari dagokionez

3.1.- Saileko unitate guztietan beharrezkoak izango diren bulegoen antolakuntzak betearaztea.

2. En el ámbito de la Comunicación.

2.1.- Comunicación externa.

Se realizarán varias campañas de comunicación monográficas en las que el servicio prestará labores de apoyo a la contratación, supervisará su inclusión en los medios y dará apoyo a las ruedas de prensa que se realicen :

2.1.1.- Campaña sobre la renta de las personas físicas 2012.

2.1.2.- Gestión para la inserción de los anuncios institucionales del Departamento en diversos medios de comunicación.

2.1.3.- Divulgación de los nuevos servicios implantados en el área de atención al contribuyente.

En colaboración con los servicios afectados se confeccionarán y difundirán Cartas de Servicio para destacar las características y compromisos de gestión de los diferentes servicios que prestamos.

2.2.- Comunicación interna.

2.2.1.- Nuevo diseño del portal departamental en el marco del nuevo Atarileku implementando nuevas funcionalidades y potenciando contenidos propios del departamento de Hacienda, con el fin de mejorar la comunicación interna.

2.2.2.- Realizar campañas específicas de comunicación interna.

3. En el ámbito de la organización y la distribución de los servicios.

3.1.- Realizar las modificaciones de la organización de las oficinas que sean necesarias a las diferentes unidades del Departamento.

3.2.- Errentaren kanpainako edo burutuko den beste edozein kanpainako zerbitzuen prestazioa emateko beharrezkoak diren egokitzapenak egitea.

4. Argitalpenen edizioari dagokionez

Zergadunak dituen zerga betebeharrak betetzeko laguntzearen helburu nagusiarekin zerbitzuak Ogasun eta Finantza Sailaren argitalpenen edizio, argitalpen eta banaketarako kontratuak kudeatzen ditu. Gure argitalpenen banaketa hala gure antolakuntzaren barruan nola bestelako organismo eta, oro har, jendearen artean egiten da.

Hona hemen 2012an editatuko direnak:

- Bizkaiko Lurralde Historikoko Kontu Orokorra.
- Bizkaiko Lurralde Historikoko Aurrekontu Orokorren Proiektua.
- Bizkaiko Lurralde Historikoko Aurrekontu Orokorrak.
- Foru Ogasuneko Urteko Memoria.
- Sailak editatzen dituen argitalpenen edukien euskarri digitalak editatzea.
- Errentako Eskuliburua.
- PFEZ, Enpresa eta Lanbide Jarduerak.
- Oinordetza eta Dohaintzen Zerga.
- Zergadunaren egutegia.

3.2.- Realizar las adaptaciones necesarias para la prestación de los servicios de la campaña de renta o de cualquier otra que se lleve a cabo.

4. En el ámbito de la edición de Publicaciones

Con el fin principal de ayudar al contribuyente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, el servicio gestiona los contratos para la edición, publicación y distribución de las publicaciones del Departamento de Hacienda y Finanzas. La distribución de nuestras publicaciones se realiza tanto dentro de nuestra organización como a otros organismos y al público en general.

En el año 2012 se editarán:

- Cuenta General del Territorio Histórico de Bizkaia.
- Proyecto de Presupuestos Generales del Territorio Histórico de Bizkaia.
- Presupuestos Generales del Territorio Histórico de Bizkaia.
- Memoria Anual de la Hacienda Foral.
- Edición en soportes digitales de los contenidos de las publicaciones editadas por el departamento.
- Manual de Renta.
- IRPF, Actividades Empresariales y Profesionales.
- Impuesto de Sucesiones y Donaciones.
- Calendario del Contribuyente.

SAILA / *DEPARTAMENTO*	ATALA / *SECCIÓN*	FUNTZIONALA / *FUNCIONAL*
05. Ogasuna eta Finantzak **05. *Hacienda y Finanzas***	**01.** Katastroaren eta Zerbitzuen **01.** Catastro y Servicios	**120.203** Komunikazioa, Kalitatea eta Antolaketa **120.203** *Comunicación, Calidad y Organización*

5. Berrikuntzaren arloko proiektuen laguntzaren esparrua.

5.1. Lehendakaritza Saileko Berrikuntza Publiko eta Jaurtze Zerbitzuarekin lankidetzan jardutea BFAren egoitza elektronikoaren bidez ezarriko diren prozedura eta zerbitzuak definitzeko.

5.2. OFSko ZZ.OO. Zerbitzuarekin eta Zergadunarentzako lankidetzan jardutea Sailean ezagutza kudeatzeko prozesu bat ezartzen.

5. En el ámbito del apoyo a proyectos de innovación.

5.1. Colaboración con el Servicio de Innovación pública y gobernanza del Departamento de Presidencia en la definición de procedimientos y servicios a implantar a trvés de la sede electronica de DFB

5.2. Colaboración con el Servicio de SSGG del DHF, en la implantación de un proceso de gestión del conocimiento en el Departamento.