

Finantza eta Aurrekontu Zuzendaritzak uste du kalitatea gure antolakundearen garapenerako oinarrizko bide bat dela, gure eginkizunak betetzen zerbitzuak eraginkortasunez emateari begira. Horregatik, honako dokumentu honen bitartez, zerbitzu horiek jasotzen dituzten bezeroekiko konpromisoa azaltzen da, eskura ditugun baliabide pertsonal eta materialekin beraien beharrianak eta eskakizunak ahalik eta gehien betetzea lortzeko asmotan.

FAZren **Kalitate Politika** biltzen duen agirian jasotzen da aurrekoa, zeina posta elektronikoko helbide honetan eska daitekeen: **calidadDFP@araba.eus**.

Finantza eta Aurrekontu Zuzendaritzak, Arabako Foru Aldundiaren antolamendu esparruaren barruan, besteak beste, jarraian zerrendatzen diren gaien gaineko eskumena du. Horiek gauzatzeko moduari ISO 9001/2015 arauaren arabera kalitate ziurtagiria eman dio AENORek.

- 1) Foru Administrazioaren aurrekontuak egitea.
- 2) Aurrekontuen eta aurrekontuz bestelako gauzatzearen fiskalizazioa eta kontabilizazioa.
- 3) Ekonomia eta finantza informazioa eta ziurtapena.
- 4) Ekonomia eta finantza kontrola/Auditoria.
- 5) Finantza Kudeaketa.
- 6) Ondarearen kudeaketa.
- 7) Arabako Foru Aldundiaren eta bere erakunde autonomoen ondasunak eta pertsonak aseguratzea.
- 8) Ogasun, Finantza eta Aurrekontu Sailaren Kontratazioa kudeatzea eta errekursoak ebaztea.
- 9) Arabako Koiuntura Ekonomikoaren informazioa gaurkotzea.
- 10) Publizitate aktibo eta informazio publikoa eskuratzeko eskubidea direla eta, betebeharrak betetzea.

Hori guztia, helburu bat lortzearen: ematen dituen zerbitzuen hartzaileen eskakizunak betetzea, haien kalitatearen etengabeko hobekuntza dela medio.

Laguntzeko eta parte hartzeko moduak

- Jasotako zerbitzuarekiko gogobetetze maila neurtzeko modua ematen duten inkestak bitartez.
- Kexak eta iradokizunak FAZari helarazteko ezarritako sistemaren bidez.

Kexak eta iradokizunak

- FAZak zerbitzuak ematen dizkien pertsona eta instituzioek FAZaren funtzionamenduari buruz kexak eta iradokizunak, zerbitzu horiekin loturikoak, helaraz ditzakete.
- Egokitzen jotzen diren kexak eta/edo iradokizunak FAZera bidaltzeko, **calidadDFP@araba.eus** helbide elektronikoa erabili beharko da.
- Azkenik, uste baldin baduzu dokumentu honetan jasotzen diren konpromisoetako bat ez dela betetzen, bidal ezazu mezu bat **calidadDFP@araba.eus** helbide elektronikora.

Kontaktatzeko telefonoak eta helbideak

Telefonozko zerbitzua

Ordutegia: 8:15 - 14:30, astelehenetik ostiralera.
Harremanetarako telefonoa: 945 18 18 18 (Luz. 54503)

Bulegoetako zerbitzua

Samaniego k., 14 - 4. solairua 01008 Vitoria - Gasteiz
Ordutegia: 8:15etik 14:30era, astelehenetik ostiralera.

Telematika bidezko zerbitzua.

- Internet: **web.araba.eus**
Finantza eta Aurrekontu Zuzendaritzarekin harremanetan jartzeko, posta elektronikoko helbide hau erabil daiteke: **calidadDFP@araba.eus**

Unitate desberdinekin harremanetan jartzeko:

- Kontuhartzailera eta Kontrol Zerbitzua: **sintervencionycontrol@araba.eus**
- Kontabilitatea: **infcontabilidad@araba.eus**
- Aurrekontu eta Erakundearen arteko Konpromisoak: **presupuestos@araba.eus**
- Finantza Kudeaketa: **infgestionfinanciera@araba.eus**
- Ogasun, Finantza eta Aurrekontuetako Idazkaritza Teknikoa: **serviciosthfp@araba.eus**
- Ondarea: **patrimonio.finanzas@araba.eus**

FINANTZA ETA AURREKONTU ZUZENDARITZA

kanpoko zerbitzu karta



Arabako Foru Aldundia
Diputación Foral de Álava

Gaurkotze data: 2026ko apirila

Ematen diren zerbitzu garrantzitsuenak

AURREKONTUAREN KUDEAKETA

- A) Aurrekontuaren eta aurrekontuz bestelako gauzatzearekin loturiko egitate ekonomikoen fiskalizazioa eta kontabilizazioa.
- B) Aurrekontua egin eta gauzatzeari buruzko kontsultei erantzutea.
- C) Jarduera ekonomikoa kontrolatzea, auditoria teknikak direla medio.

DIRUZAINNTZA KUDEAKETA

- D) Hirugarrenentzako ordainketak.
- E) Berme nominalak (abalak) hartzea, zaintzea eta itzultzea.
- F) Fakturen ordainketei buruzko kontsultei erantzutea.
- G) Zorren konpentsazioak.

ONDAREAREN KUDEAKETA

- J) Arabako Foru Aldundiaren ondarearen alorreko ekintzak.
- K) Arabako Foru Aldundiaren eta erakunde autonomoen ondasunak eta pertsonak aseguratzea.

ZERBITZU TELEMATIKOAK

- L) Argibideak eta kontsultak.
- M) Datu pertsonalak eguneratzea..

TXOSTENAK ETA ZIURTAGIRIAK

- N) Txostenak.
- O) Ziurtagiriak

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK

Ematen diren zerbitzuen kalitatearen adierazleak

Besteak beste:

- Kexak eta iradokizunak tramitatzeke epea.
- Jendaurreko informazioko eskaerak ebazteke epea.
- Errekurtsoei erantzuteke batez besteko epea.
- Saldoa ziurtatzeko eskabideak tramitatzeke epea.
- Hornitzaileen batez besteko ordainketa aldia.
- Abalen itzulketarako batez besteko aldia.
- FAZaren zerbitzuak eskatzen dituzten pertsona eta erakundeon gogobetetze maila, inkesten bitartez neurtua.

Gure konpromisoak

- 1) **Berme nominalen (abalen) itzulketa** Sailaren organo eskudunak itzulketa proposamena egiten duenetik hasita **5 eguneko** epearen barruan egiteko konpromisoa du Finantza eta Aurrekontu Zuzendaritzak.
- 2) Finantza eta Aurrekontu Zuzendaritzak konpromiso hartzen du Arabako Foru Aldundiaren egoitza elektronikoan **faktura elektronikoak bidaltzeko, kontsultatzeko eta baliogabetzeko** aukera emateko.
- 3) Finantza eta Aurrekontu Zuzendaritzak, Arabako Foru Aldundiaren egoitza elektronikoaren bidez, Arabako Foru Aldundiaren eta haren erakunde autonomoen dirulaguntzen hornitzaile eta onuradun diren **hirugarrenen identifikazio eta banku-datuei alta emateko eta aldatzeko** aukera eskaintzen du.
- 4) **Ziurtagiriak**, interesatuak hala eskatzen badu, eskaera erregistroan sartzen den unetik aurrera **3 laneguneko epean tramitatzeke** konpromisoa hartzen du Finantza eta Aurrekontu Zuzendaritzak.
- 5) Finantza eta Aurrekontu Zuzendaritzak jasotzen diren **kexa eta iradokizunei** gehienez ere **10 laneguneko epean**, jasotzen diren unetik aurrera, **erantzuna emateko** konpromisoa hartzen du, administrazioaren beraren barruan gehigarriko txostenak eskatzea beharrezkoa izan ezean, kasu horretan epea txostena jasotzen denetik aurrera kontatuko baita.

- 6) Finantza eta Aurrekontu Zuzendaritzak Arabako Foru Aldundiaren webgunean **“Arabako Koiuntura Ekonomikoa”** aukeran agertzen diren datuak gehienez ere **5 laneguneko epean eguneratzeko** konpromisoa hartzen du, datu horiek beren iturri ofizialek argitara ematen dituzten unetik aurrera.
- 7) Finantza eta Aurrekontu Zuzendaritzari zerbitzuak eskatzen dizkieten pertsona eta entitateei beren gogobetetze maila ezagutzeko **aldizkako inkestak egiteko** konpromisoa hartzen du Finantza eta Aurrekontu Zuzendaritzak.
- 8) **Premiamenduzko prozedurari buruzko errekurtsoei 45 lanegunetan eta premiamendu probidentziak baliogabetzeko eskaerei 15 lanegunetan** barruan, jasotzen diren egunetik aurrera, emateko konpromisoa hartzen du Finantza eta Aurrekontu Zuzendaritzak.

Gure jarduera arautzen duten arau garrantzitsuenak

- 10/2023 Foru Araua, martxoaren 15ekoa, Arabako Foru Aldundiaren gobernu, antolaketa eta araubide juridikoari buruzkoa.
- 3/2023 Foru Araua, urtarrilaren 25ekoa, aurrekontuei buruzko arau orokorra.
- 12/2016 Foru Dekretua, otsailaren 9koa, Ogasun, Finantza eta Aurrekontu Sailaren egitura organikoa eta funtzionala onartzen duena.
- 11/2016 Foru Araua, urriaren 19koa, Arabako Lurralde Historikoen dirulaguntzei buruz.
- 11/2019 Foru Araua, martxoaren 27koa, Arabako Lurralde Historikoko Foru Ondareari buruz.
- 1/2017 Foru Araua, otsailaren 8koa, Arabako Lurralde Historikoko sektore publikoaren gardentasunarena, herritarren parte-hartzearen eta gobernu onarena.