



**FORU OGASUNEKO HERRITARREN ARRETA – 2020KO EMAITZAK**

KONPROMISOAK		EMAITZAK		
HERRITARREI ARRETA	Konpromisoaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Herritarrei arreta zuzena, atsegina eta beraien beharretara egokitua ematea, gogobetetze maila ona lortuz.	8,5	<b>9,14</b> <b>9,50</b> *Oharra 1		<p><u>Gogobetetze orokorra</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aurrez aurreko arreta: 9,01 puntu</li> <li>- Telefono arreta: 9,28 puntu</li> </ul> <p><u>Batez besteko balorazioa tratu, hizkera eta hizkuntzan</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aurrez aurreko arreta: 9,39 puntu</li> <li>- Telefono arreta: 9,62 puntu</li> </ul>
Zerbitzuaren eskumeneko kexa eta iradokizunak 10 eguneko epean erantzutea (legezko epea: 30 egun).	% 100	<b>% 100</b>		11 kexa jaso dira. Erantzuteko batez besteko epea: 2,09 egun
Zerbitzuaren eskumeneko kontsultak, idatziz aurkeztutakoak, 5 eguneko epean erantzutea (legezko epea: 30 egun).	% 100	<b>% 100</b>		353 kontsulta jaso dira. Erantzuteko batez besteko epea: egun 1.
Herritarrek itxoin beharreko denbora murriztea eta 10 minututik beherakoa izatea.	% 90	<b>% 95,52</b>		Itxaroteko batez besteko denbora: minutu 1, 52 seg Artatutako pertsonak: 100.947.
Departamentuko informazioko telefonoan jasotako kontsultak lehen deian artatzea.	% 95	<b>% 97,60</b>		452.619 dei jaso dira. 441.917 lehen deian erantzun dira.
Departamentuko webgunea eguneratua, eskuragarria eta zergadunentzat erabilgarria mantentzea.	Eskatutako laguntza <%10	Eskatutako laguntza <b>% 11,20</b>		
Eskaintako zerbitzuei buruz jendearentzako informazio materialak prestatzea.	8,5	<b>8,80</b> *Oharra 1		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Webgunean honako hauek argitaratu dira: 2020ko zerga egutegia, gida fiskal eguneratuak, informazio-orriak eta eskuliburuak.</li> <li>• Webgunean eta jendearen eskura jartzeko hainbat informazio- eta laguntza-material argitaratu dira osasun-krisian zehar arreta hobetzeko, hala nola bulego batera joan aurreko gomendioak, instantzia-ereduak ...</li> <li>• Zerga prozeduretatik eratorriak diren eta egoitza elektronikoan argitaratzen diren tramite eta zerbitzuen fitxak sortu edo berritza.</li> </ul>
Herritarrei arreta hobe emateko, gure langileen trebetasun profesionala eguneratua mantentzea.	8,5	<b>9,30</b> *Oharra 1		<p><u>Batez besteko balorazioa</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aurrez aurreko arreta: 9,31 puntu.</li> <li>- Telefono arreta: 9,28 puntu.</li> </ul> <p>*Oharra 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestakuntza-ikastaroa eman zaie langile berriei.</li> <li>• Aplikazio berriei eta berrikuntzei buruzko prestakuntza eman da.</li> <li>• Barne-jarraitzeen eguneratzea eta jarraitze berriak sartzea.</li> <li>• PFEZ kanpaina berriaren aurreko eguneratzea.</li> </ul> <p>Gainera, langileek 65 prestakuntza-ikastaro egin dituzte departamentuko Prestakuntza Planaren barruan.</p>



Gure zerbitzuen eraginkortasuna bermatzea.	< % 1 akats	<b>% 0,18 akats</b>		
Herritarren arretarako bulegoak egokiak izatea, gogobetetze maila ona lortuz.	8,00	<b>8,80</b> <small>*Oharra 1</small>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Ilarak kudeatzeari buruzko jarraibideak eguneratzea.</li><li>• Bulego guztietan manparak eta gel hidroalkoholika jartzea.</li><li>• Arreta hitzorduaren bidez.</li><li>• Aurretiko hitzorduetarako, ordutegi informazioa, telefonoa eta QR kodea duten kartelak jartzea.</li></ul>
Gipuzkoako organismoen eta eragileen ordezkariekin topaketa antolatzea, gutxienez urtean behin, zerga obligazioak borondatez betetzea sustatzeko lankidetzaren giroan.	Saio 1	<b>Saio 1</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>• 2020ko azaroaren 26a</li></ul>

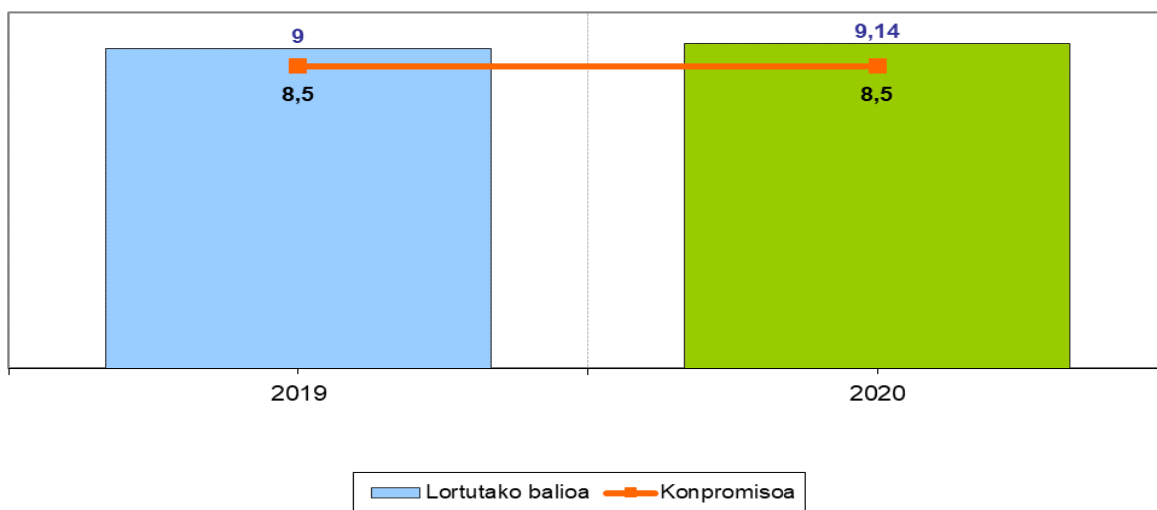
\* Oharra 1: Erabiltzaileen gogobetetze inkestetan lortutako puntuazioak. Aurrez aurreko arreta 1.285 inkesta eta telefono arreta 100 inkesta.

## GRAFIKOEN AURKIBIDEA

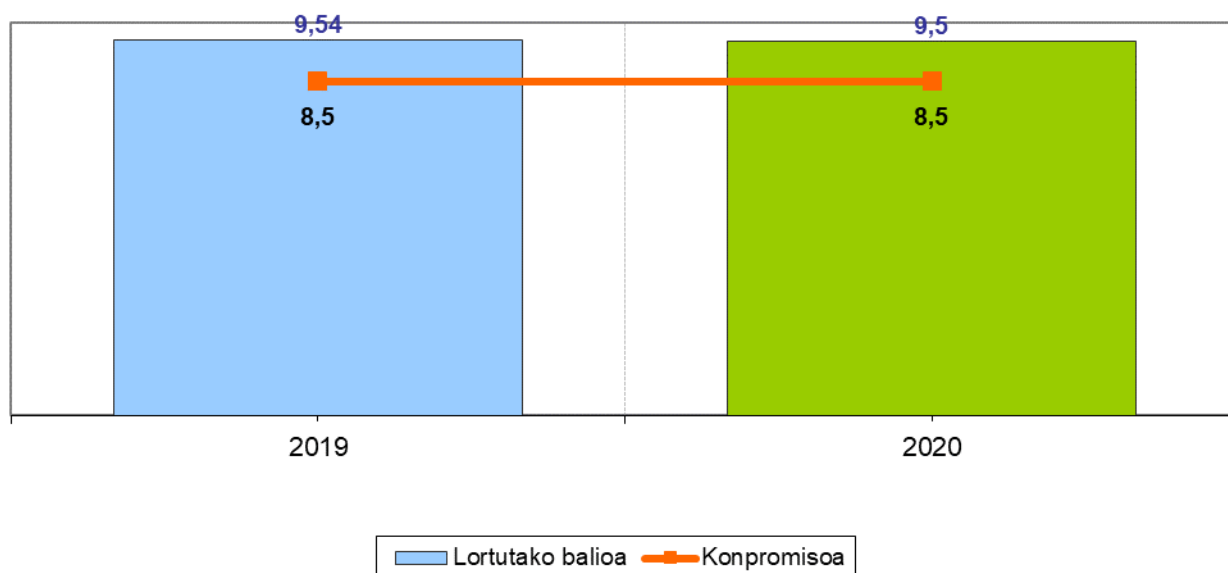
[itzuli](#)

1. grafikoa: Herritarrei arreta zuzena, atsegina eta beraien beharretara egokitua ematea, gogobetetze maila 10etik 8'5 puntutik gorakoa lortuz.

Neurketa unitatea: Gogobetetze orokorra.



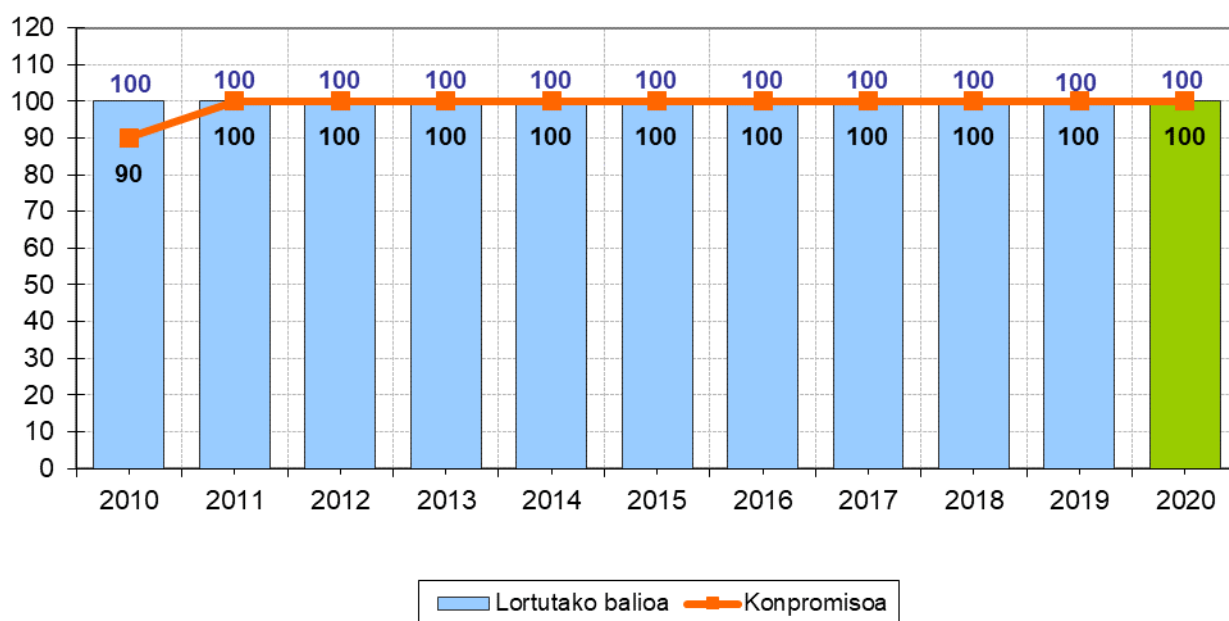
Neurketa unitatea: Batez besteko balorazioa tratu, hizkera eta hizkuntzan.



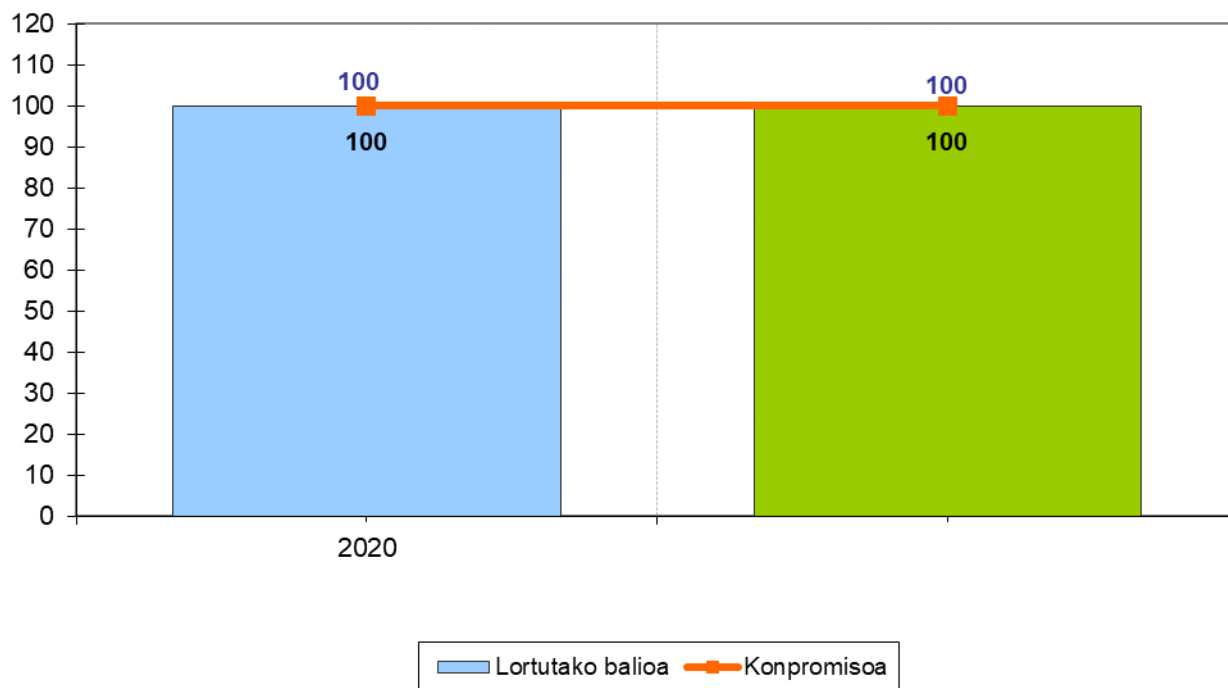


2. grafikoa: Kexa eta iradokizunei 10 eguneko epean erantzutea (legezko epea: 30 egun).

Neurketa unitatea: Ehunekoa.



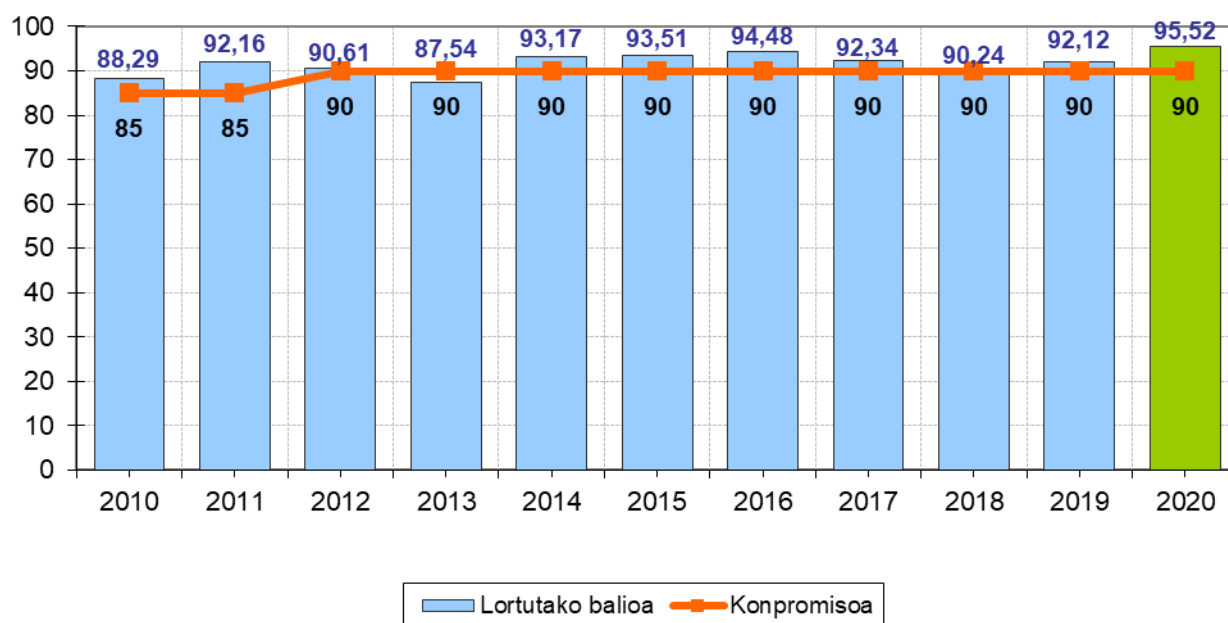
3. grafikoa: Zerbitzuaren eskumeneko kontsultak, idatziz aurkeztutakoak, 5 eguneko epean erantzutea (legezko epea: 30 egun).  
Neurketa unitatea: Ehunekoa.





4. grafikoa: Itxoin beharreko denbora murriztea eta kasuen %90ean 10 minututik beherakoa izatea.

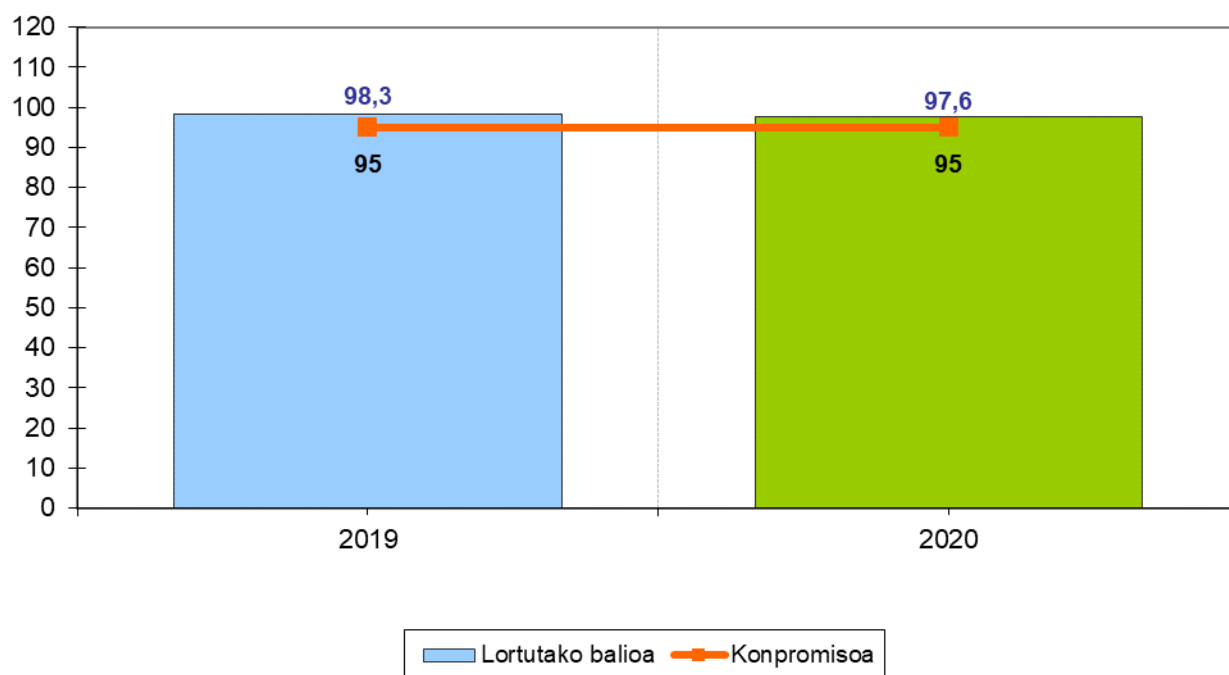
Neurketa unitatea: Ehunekoa.





5. grafikoa: Departamentuko informazioko telefonoan jasotako kontsulten %95 lehen deian artatzea.

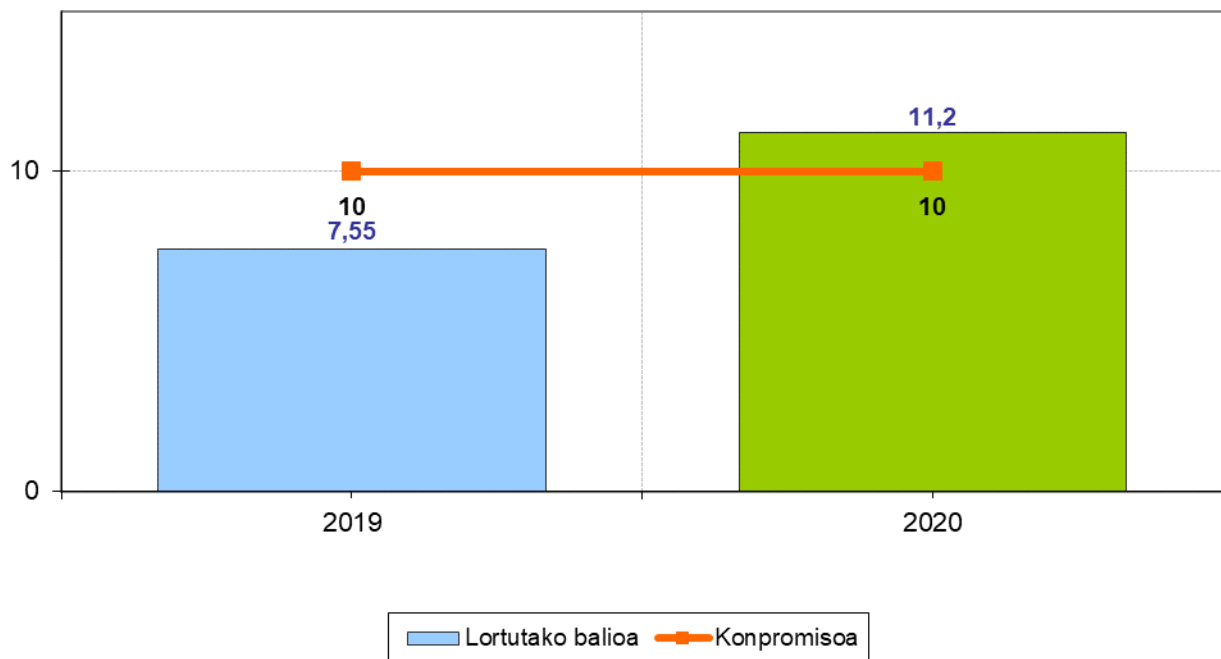
Neurketa unitatea: Ehunekoa.





6.grafikoa: Departamentuko webgunea eguneratua, eskuragarria eta zergadunentzat erabilgarria mantentzea. Konpromisoa lortzeko online txatean webgunean nabigatzeko egindako laguntza eskaeren portzentajea %10 baino baxuagoa izatea adostuz.

Neurketa unitatea: Ehunekoa.

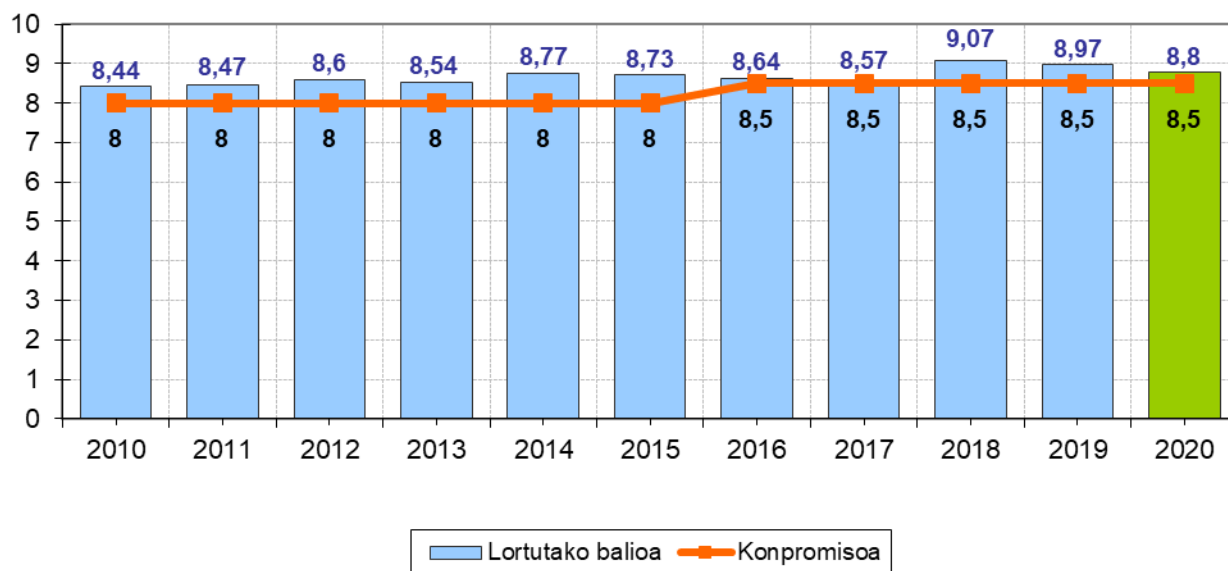






7. grafikoa: Jendearentzako informazio materialak prestatzea guk emandako zerbitzuei buruz, gogobetetze maila ona lortzeko.

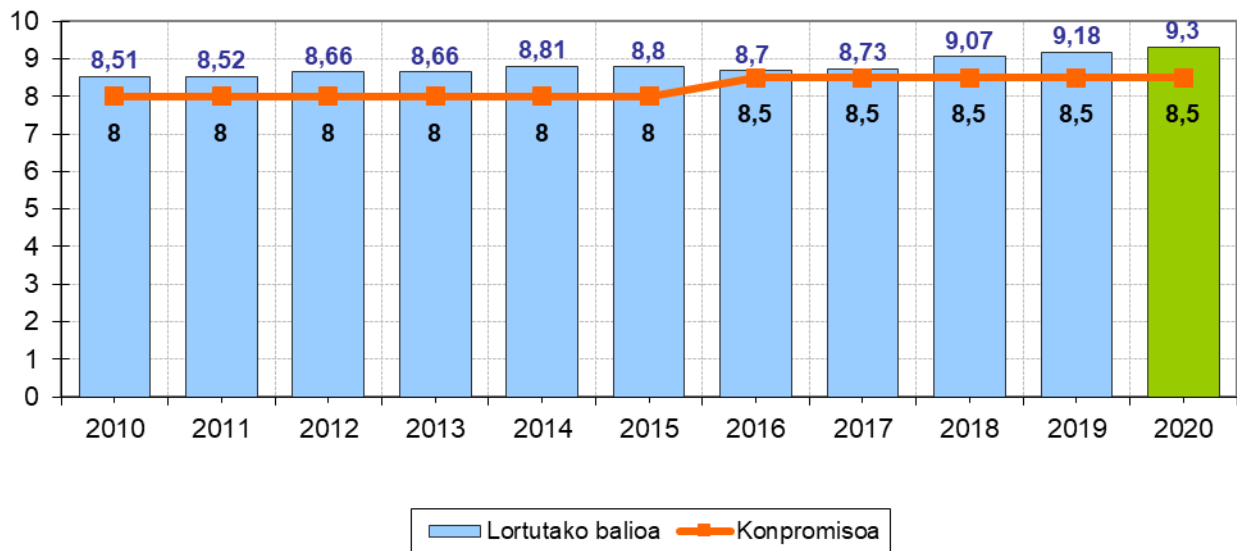
Neurketa unitatea: Asebetetze maila.





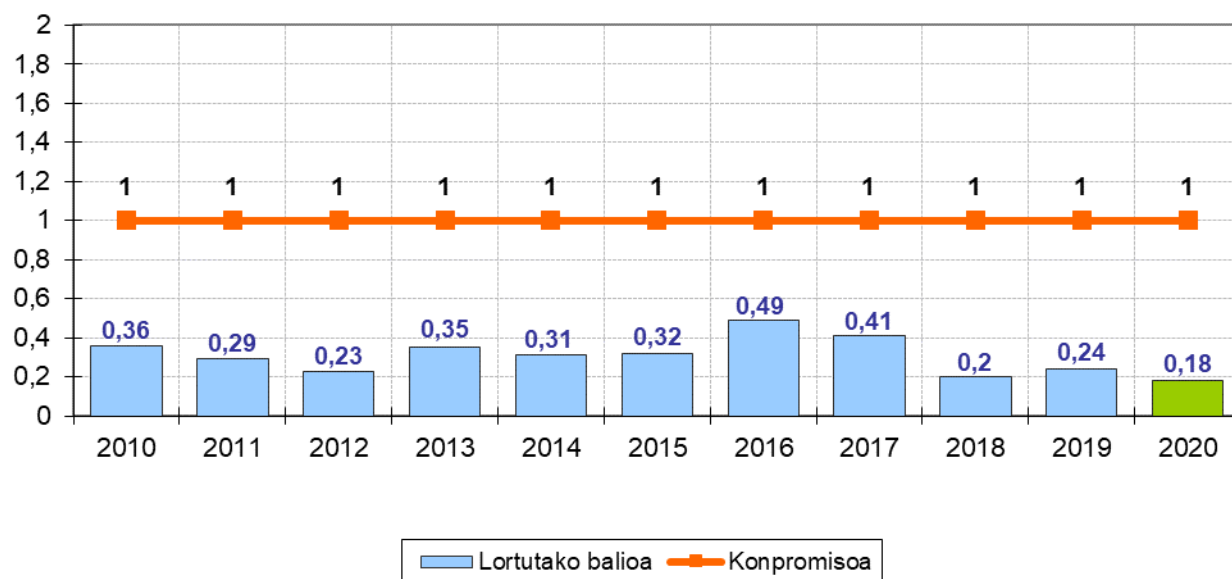
8. grafikoa: Herritarrei arreta hobea emateko gure langileen trebetasun profesionala eguneratua mantentzea, gogobetetze maila 10etik 8'5 puntutik gorakoa lortuz.

Neurketa unitatea: Asebetetze maila.





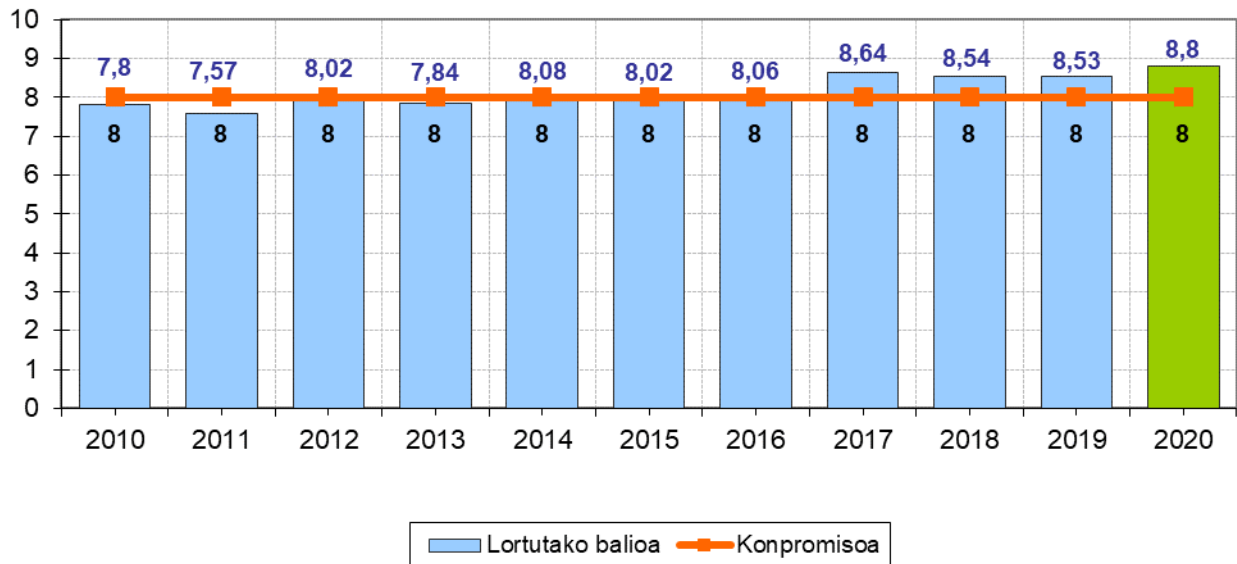
9.grafikoa: Gure zerbitzuen eraginkortasuna bermatzea.  
Neurketa unitatea: Akatsen ehunekoa.





10. grafikoa: Herritarren arretarako bulegoak egokiak izan daitezen, gogobetetze maila 10etik 8 puntutik gorakoa lortuz.

Neurketa unitatea: Asebetetze maila.



11.grafikoa: Gipuzkoako organismoen eta eragileen ordezkariekin topaketa antolatzea, gutxienez urtean behin.

Neurketa unitatea: Saio kopurua.

