






FORU OGASUNEKO HERRITARREN ARRETA – 2021EKO 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	9,50		Gogobetetze inkestak: - aurrez aurreko arreta: 788 inkesta. - telefono arreta: 105 inkesta.
		9,06		Batez besteko balorazioa: tratu, hizkera eta hizkuntzan.
				Gogobetetze orokorra.
Zerbitzuaren eskumeneko kexa eta iradokizunak 10 eguneko epean erantzutea (legezko epea: 30 egun).	% 100	%100		19 kexa eta iradokizun bat jaso dira. Erantzuteko batez besteko epea: 3,76 egun
Zerbitzuaren eskumeneko kontsultak, idatziz aurkeztutakoak, 5 eguneko epean erantzutea (legezko epea: 30 egun).	% 100	%100		260 kontsulta jaso dira. Erantzuteko batez besteko epea: 0,954 egun.
Herritarrek itxoin beharreko denbora murriztea eta 10 minututik beherakoa izatea.	% 90	% 94,67		Itxaroteko batez besteko denbora: 2 minutu, 00 seg Artatutako pertsonak: 110.933.
Departamentuko informazioko telefonoan jasotako kontsultak lehen deian artatzea.	% 95	% 97,63		451.549 dei jaso dira. 440.828 lehen deian erantzun dira.
Departamentuko webgunea eguneratua, eskuragarria eta zergadunentzat erabilgarria mantentzea.	Eskatutako laguntza <%10	Eskatutako laguntza %14,62		
Eskaintako zerbitzuei buruz jendearentzako informazio materialak prestatzea.	8,5	8,78		<ul style="list-style-type: none"> • Webgunean argitaratu da eta jendearen eskura jarri da 2021eko zerga egutegi fiskala, gida fiskal eguneratuak, eskuliburuak eta informazio-orriak. • Jendearen eskura jarri dira instantzien eredu normalizatuak. • Zerga prozeduretatik eratorriak diren eta egoitza elektronikoan argitaratzen diren tramite eta zerbitzuen fitxak sortu edo berritzea.
Herritarrei arreta hobe emateko, gure langileen trebetasun profesionala eguneratua mantentzea.	8,5	9,31		<p>Gogobetetze inkestak: - aurrez aurreko arreta: 788 inkesta. - telefono arreta: 105 inkesta.</p> <p>Batez besteko balorazioa: emandako zerbitzuan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestakuntza-ikastaroa eman zaie langile berriei. • Aplikazio berriei, arau-aldaketei eta berrikuntzei buruzko prestakuntza eman da. • PFEZ kanpaina berriaren aurreko eguneratzea. • Trebakuntza. <p>Gainera, langileek 27 prestakuntza-ikastaro egin dituzte Prestakuntza Korporatibo Planaren barruan.</p>



Gure zerbitzuen eraginkortasuna bermatzea.	< % 1 akats	% 0,27 akats		
Herritarren arretarako bulegoak egokiak izatea, gogobetetze maila ona lortuz.	8,00	8,74		<ul style="list-style-type: none">• Aurrez aurreko arretarako tiketa emateko makina berriak• Behin-behineko manparak kentzea eta manpara eta bozgorailu berriak instalatzea, COVID-19k eskatutako neurriak betetzeko, eta, gainera, herritarren konfidentziasuna mantentzeko.• Zarata xurgatzeko eta ahozko komunikazioa hobetzeko panelak instalatzea.
Gipuzkoako organismoen eta eragileen ordezkariekin topaketa antolatzea, gutxienez urtean behin, zerga obligazioak borondatez betetzea sustatzeko lankidetzaren giroan.	Saio 1	Saio 1		<ul style="list-style-type: none">• 2021eko azaroaren 30a

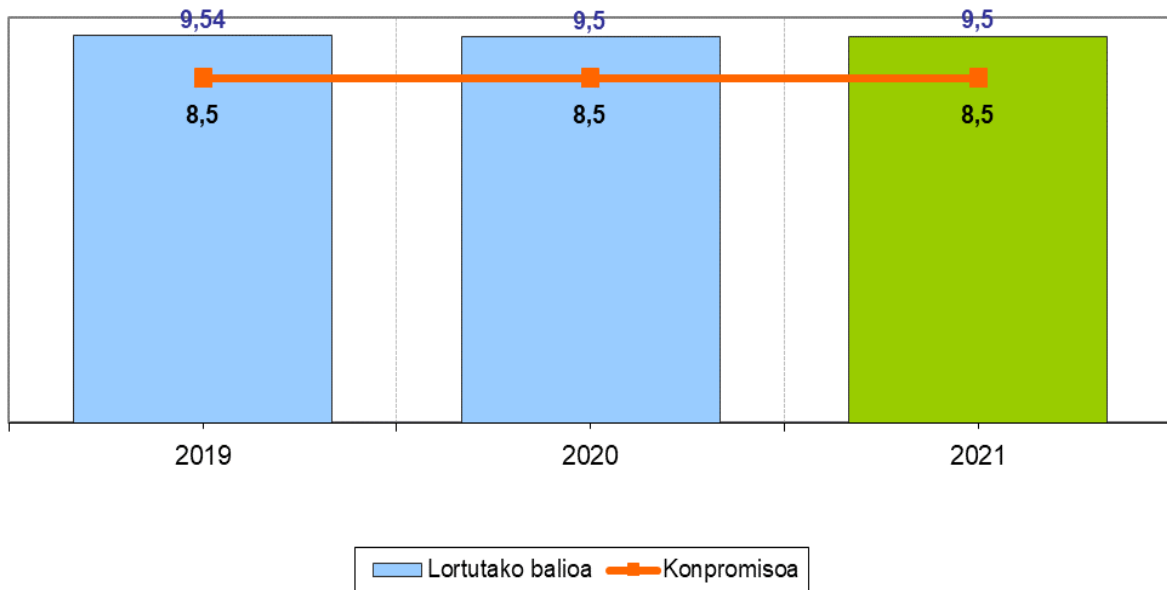


GRAFIKOEN AURKIBIDEA

[itzuli](#)

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

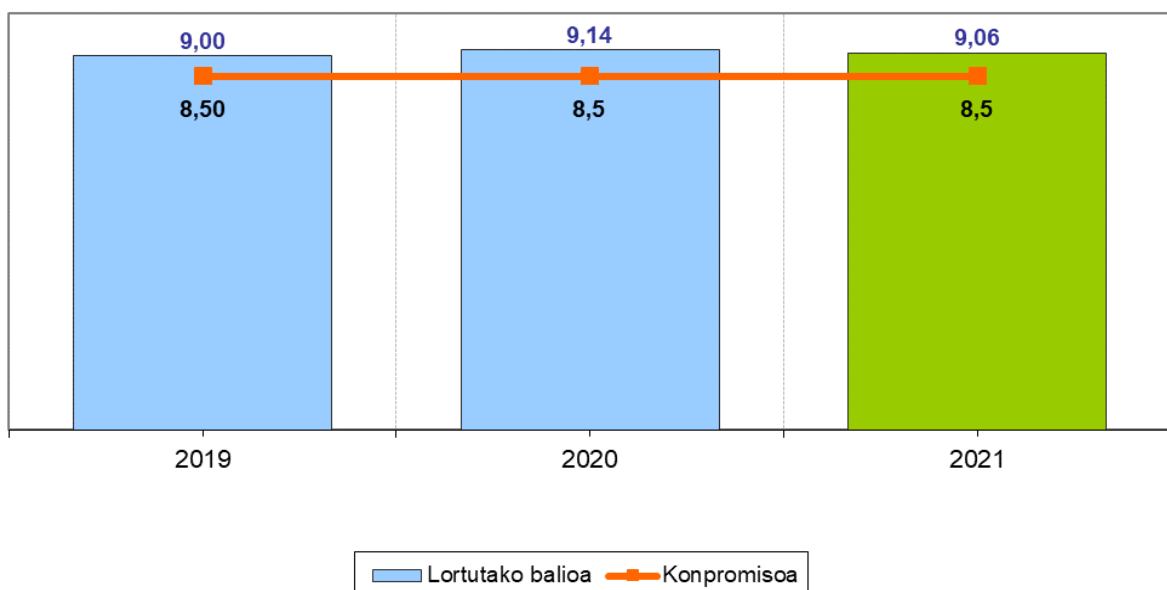
Neurketa unitatea: Batez besteko balorazioa tratu, hizkera eta hizkuntzan.



[itzuli](#)

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

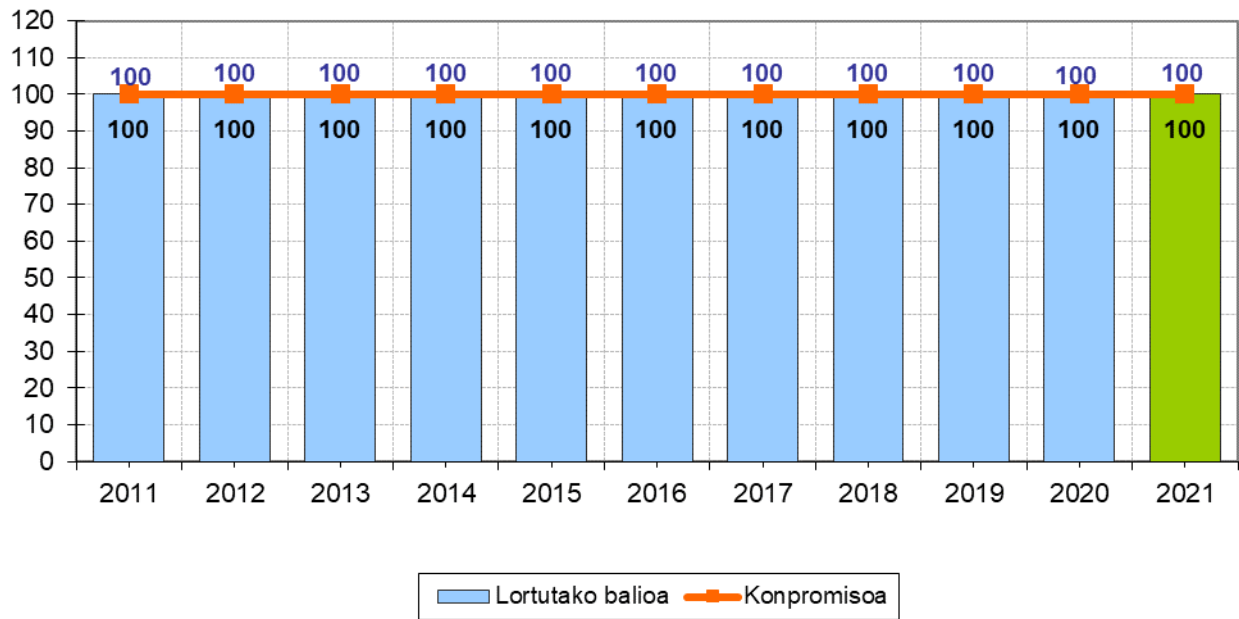
Neurketa unitatea: Gogobetetze orokorra.





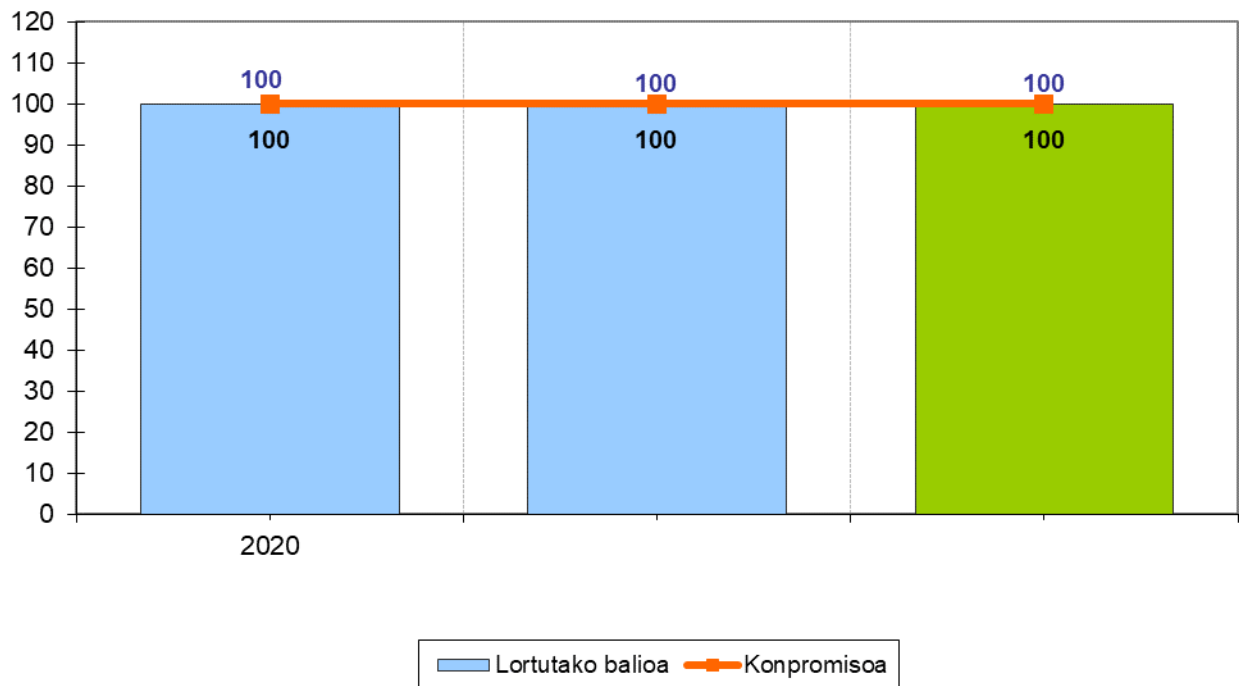
2. grafikoa: Kexa eta iradokizunei 10 eguneko epean erantzutea (legezko epea: 30 egun).

Neurketa unitatea: Ehunekoa.



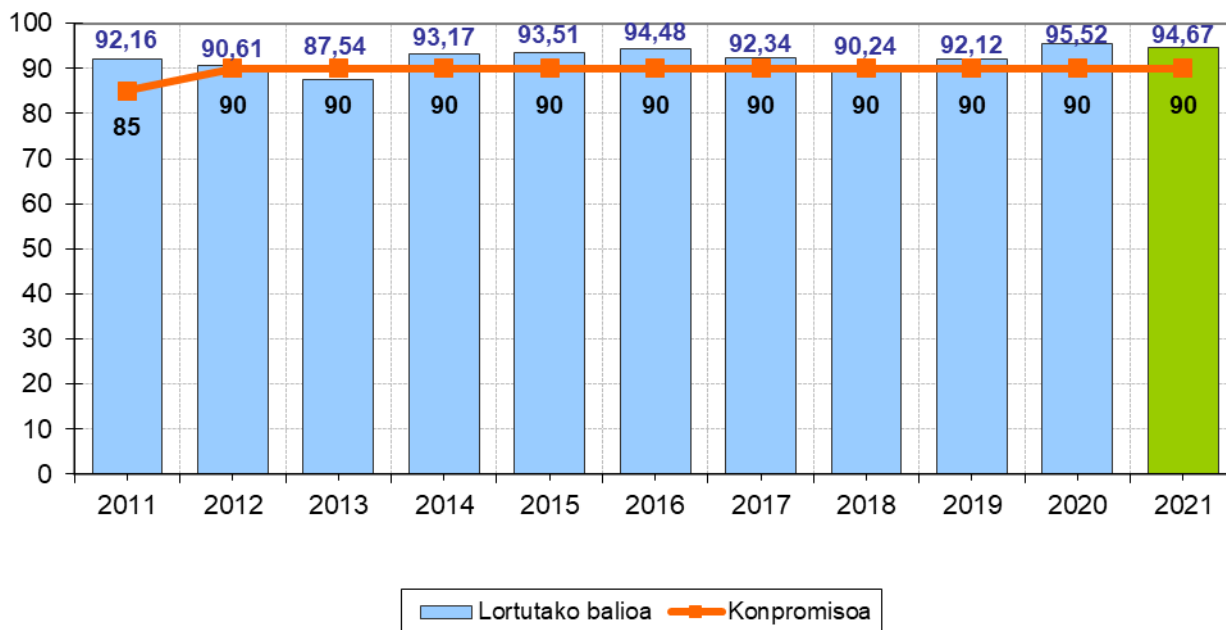


3. grafikoa: Zerbitzuaren eskumeneko kontsultak, idatziz aurkeztutakoak, 5 eguneko epean erantzutea (legezko epea: 30 egun).
Neurketa unitatea: Ehunekoa.



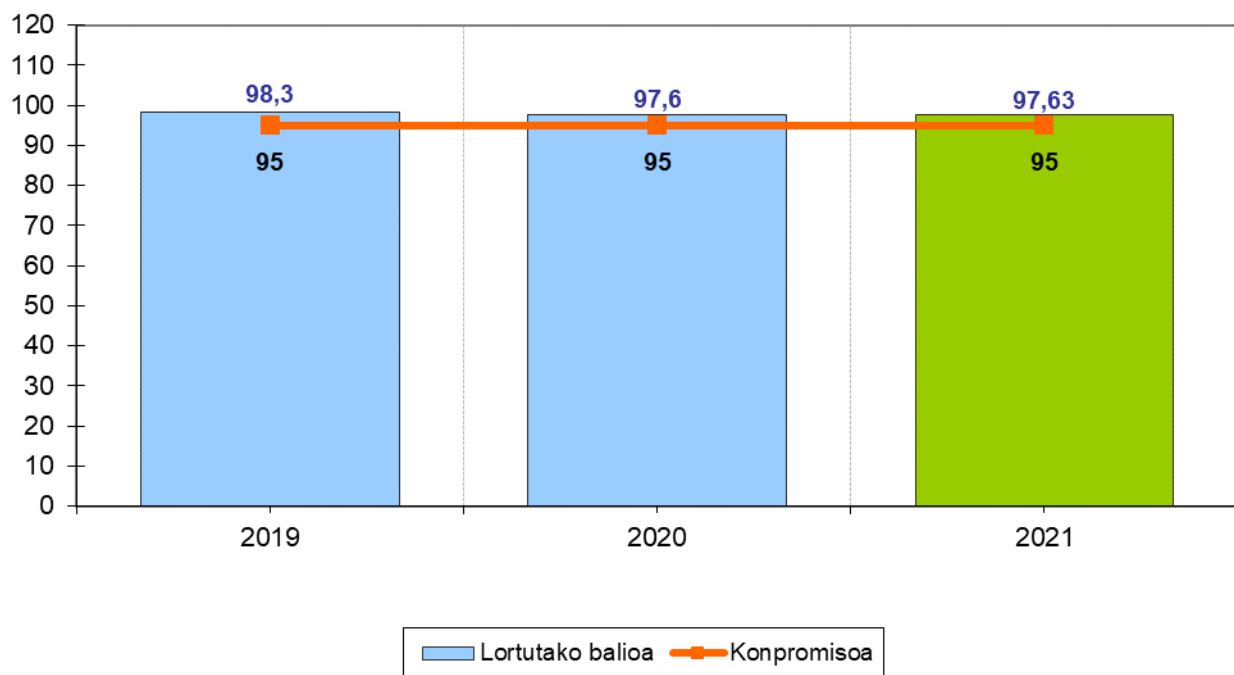


4. grafikoa: Itxoin beharreko denbora murriztea eta kasuen %90ean 10 minututik beherakoa izatea.
Neurketa unitatea: Ehunekoak.





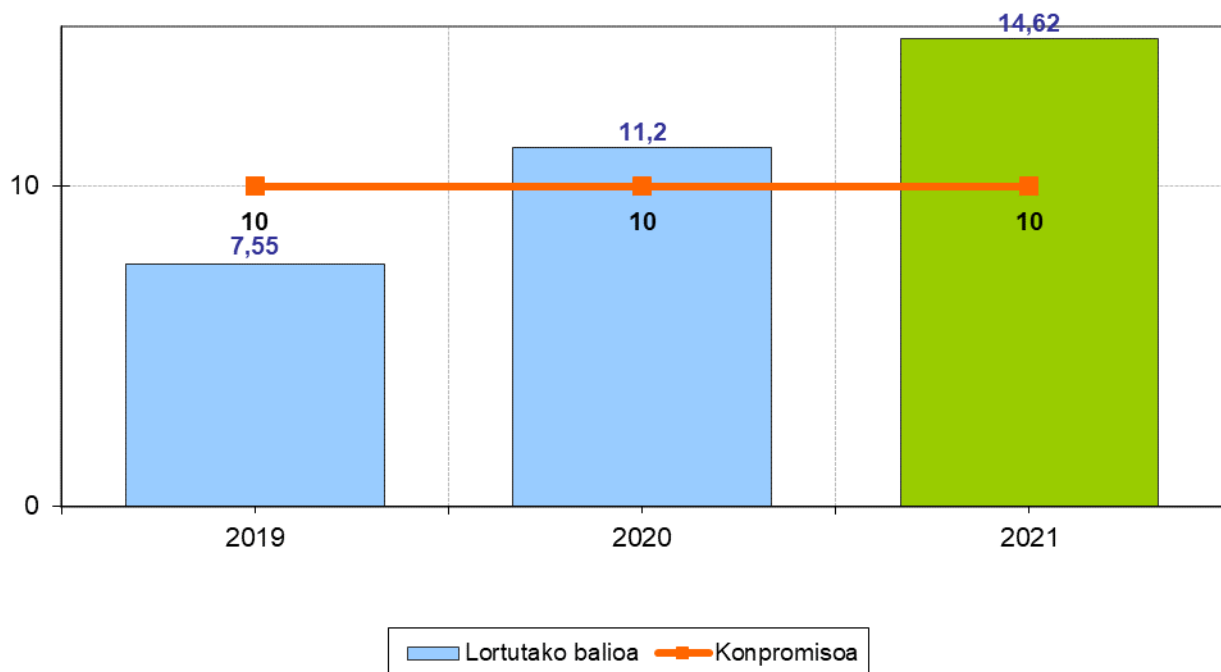
5. grafikoa: Departamentuko informazioko telefonoan jasotako kontsulten %95 lehen deian artatzea.
Neurketa unitatea: Ehunekoa.





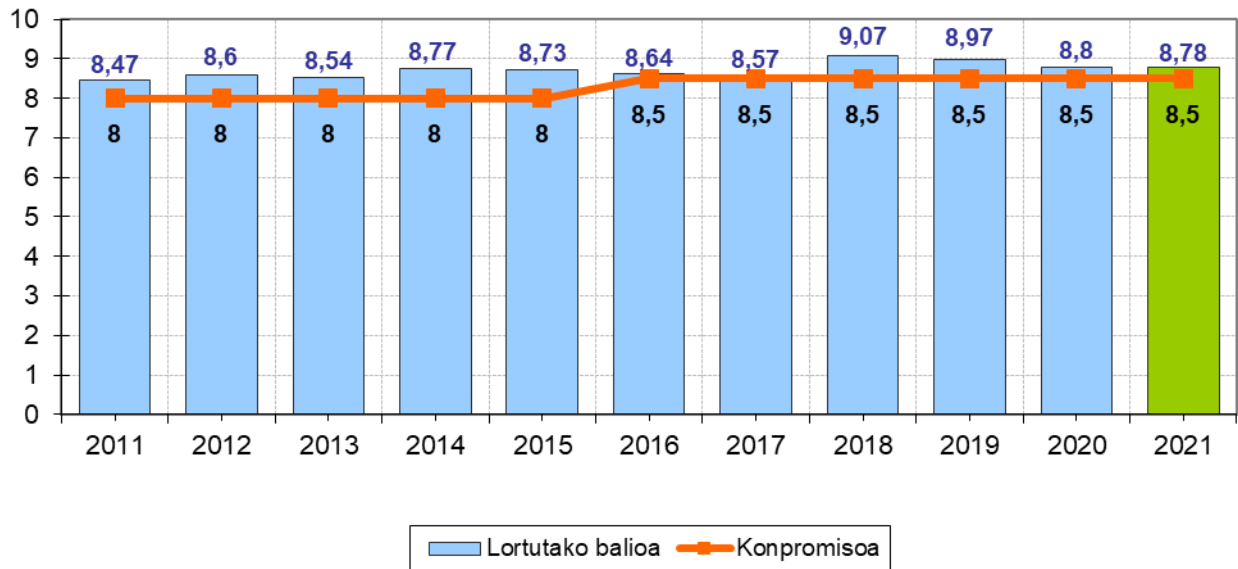
6.grafikoa: Departamentuko webgunea eguneratua, eskuragarria eta zergadunentzat erabilgarria mantentzea. Konpromisoa lortzeko online txatean webgunean nabigatzeko egindako laguntza eskaeren portzentajea %10 baino baxuagoa izatea adostuz.

Neurketa unitatea: Ehunekoa.



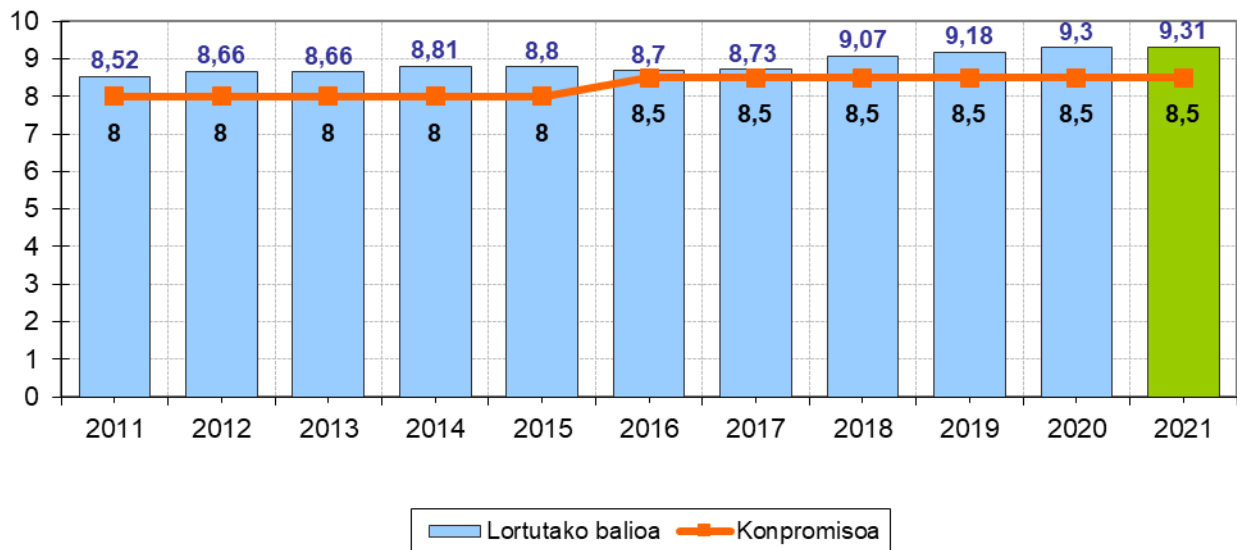


7. grafikoa: Jendearentzako informazio materialak prestatzea guk emandako zerbitzuei buruz, gogobetetze maila ona lortzeko.
Neurketa unitatea: Asebetetze maila.



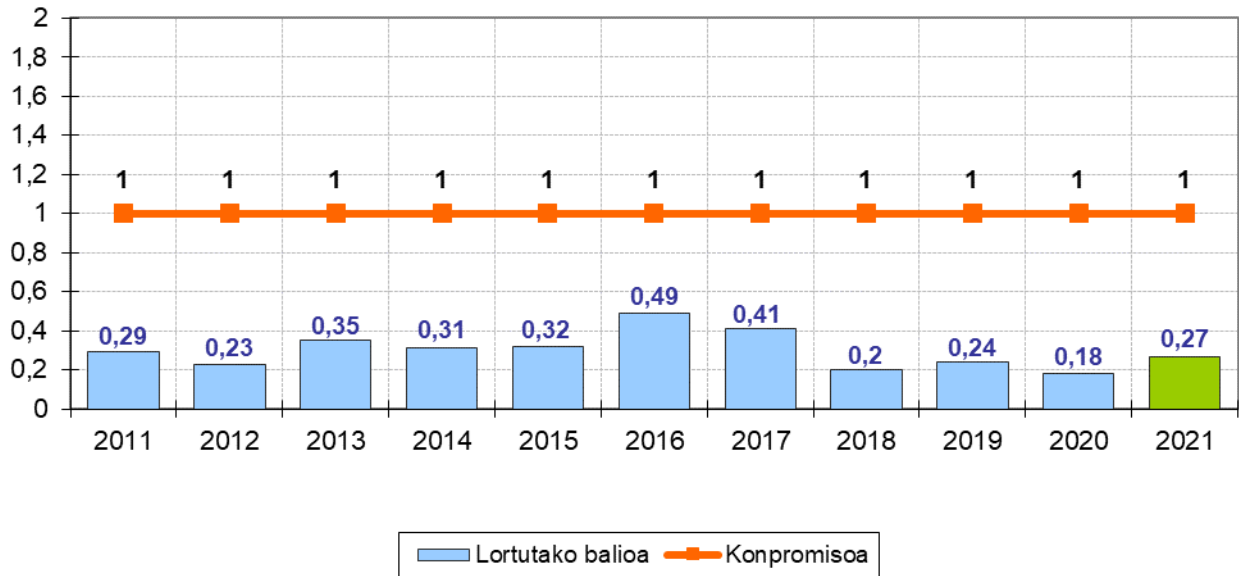


8. grafikoa: Herritarrei arreta hobea emateko gure langileen trebetasun profesionala eguneratua mantentzea, gogobetetze maila 10etik 8'5 puntutik gorakoa lortuz.
Neurketa unitatea: Asebetetze maila.



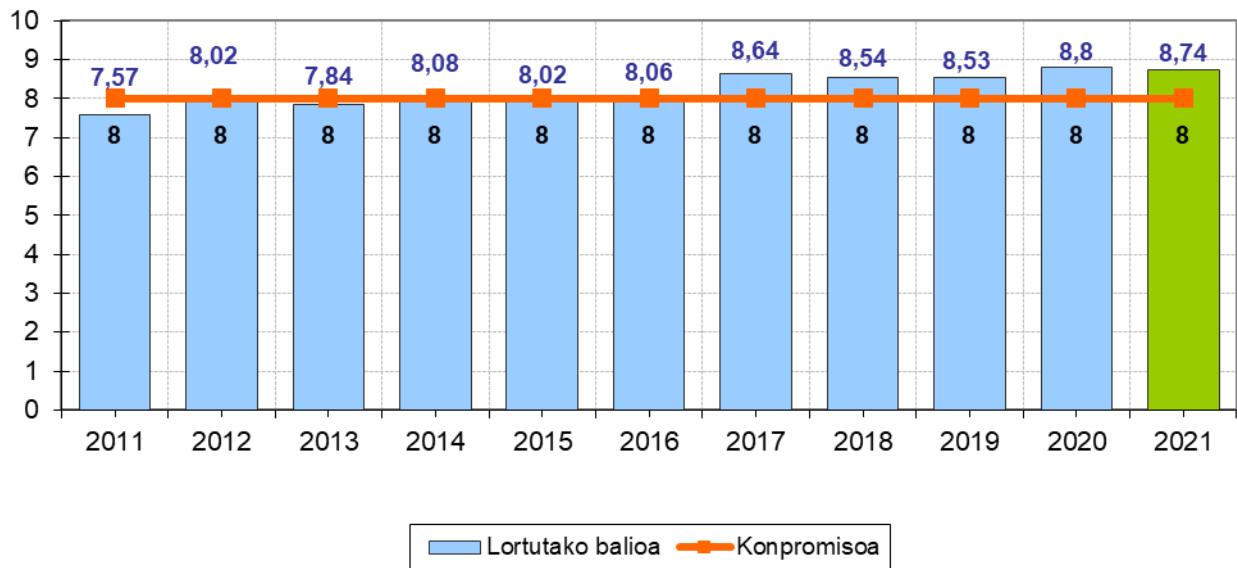


9.grafikoa: Gure zerbitzuen eraginkortasuna bermatzea.
Neurketa unitatea: Akatsen ehunekoa.





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.

