



**FORU OGASUNEKO HERRITARREN ARRETA – 2025eko EMAITZAK**

KONPROMISOAK		EMAITZAK		
HERRITARREI ARRETA	Konpromisoaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Herritarrei arreta zuzena, atsegina eta beraien beharretara egokitua ematea, gogobetetze maila ona lortuz.	8,75	<b>9,72</b> Oharra 1		Batez besteko balorazioa: tratu, hizkuntza eta elebitasuna: - Aurrez aurreko arreta: 9,72 - Telefono arreta: 9,69
		<b>9,42</b> Oharra 1		Gogobetetze adierazle orokorra: - Aurrez aurreko arreta: 9,42 - Telefono arreta: 9,37
Zerbitzuaren eskumeneko kexa eta iradokizunak 5 egun balioduneko epean erantzutea (legezko epea: 20 egun baliodun).	5 egun	<b>2,90 egun</b>		8 kexa, 2 iradokizun eta 2 esker ona jaso dira.
Zerbitzuaren eskumeneko kontsultak, idatziz aurkeztutakoak, 5 egun balioduneko epean erantzutea (legezko epea: 20 egun baliodun).	5 egun	<b>1,09 egun</b>		278 kontsulta jaso dira.
Herritarrek itxoin beharreko denbora murriztea eta 10 minututik beherakoa izatea.	% 90	<b>% 92,21</b>		Batez besteko itxarote denbora: 2 min, 26 seg. Emandako arretak: 119.877
Herritarren arretarako bulego guztietan egun bererako hitzorduak izatea.	% 90	<b>% 100</b>		Artatutako pertsonak: 111.128
Departamentuko telefonoan jasotako kontsultak lehen deian artatzea.	% 95	<b>% 96,93</b>		435.630 dei jaso dira. - Kontsulta telefonikoak: 303.651 - Dei automatizatuak: 131.979
Departamentuko webgunea eguneratua, eskuragarria eta zergadunentzat erabilgarria mantentzea.	8	<b>7,53</b>		Arreta telematikoen gogobetetze adierazle orokorra
Eskainitako zerbitzuei buruz jendearentzako informazio materialak prestatzea.	8,75	<b>9,44</b> Oharra 1		Herritarrentzako eskuragarri dagoen informazio materialarekiko batez besteko gogobetetze balorazioa: - Aurrez aurreko arreta: 9,57 - Arreta telematikoa: 7,30  • Departamentuko webgunean argitaratu dira eta jendearen eskura jarri dira egutegi fiskala, gida fiskal eguneratuak, eskuliburuak eta informazio orriak. • Informazio txartelak jarri dira herritarren eskura, errenta aitortpena egiteko data nagusiekin.
Herritarrei arreta hobea emateko, gure langileen trebetasun profesionala eguneratua mantentzea.	8,75	<b>9,60</b> Oharra 1		Egindako kontsulten ebazpenei edo emandako zerbitzuei buruzko bataz besteko balorazioa: - Aurrez aurreko arreta: 9,65 - Telefono arreta: 9,11  • Prestakuntza-ikastaroa eman zaie langile berriei. • Aplikazio berriei, arau-aldaketei eta berrikuntzei buruzko prestakuntza eman da. • Langileek berriazko prestakuntza 7 ikastaro egin dituzte. • Prestakuntza Plan Korporatiboaren barruan, langileek 5 ikastaro egin dituzte.
Herritarren arretarako bulegoak egokiak izatea, gogobetetze maila ona lortuz.	8,5	<b>9,39</b> Oharra 1		Aurrez aurreko arretan artatutako pertsonen gogobetetzearen batez besteko balorazioa, instalazioen irisgarritasunari eta seinaleztapenari, eta erosotasun- eta diskrezio-baldintzei dagokienez.



				<ul style="list-style-type: none"><li>• Arreta bulego guztietan kartelak jarri dira, errenta-kanpainaren data garrantzitsuenekin.</li><li>• Eibarko bulegoan obrak instalazioak hobetzeko.</li><li>• Okendoko bulegoaren berrantolaketa.</li></ul>
Urtean behin gutxienez, Gipuzkoako organismo eta eragileekin topaketa bat antolatzea, zerga obligazioak borondatez betetzea sustatzeko lankidetzaren esparruan.	Saio 1	<b>2 saio</b>		2025eko urriaren 23an 2025eko azaroaren 24an

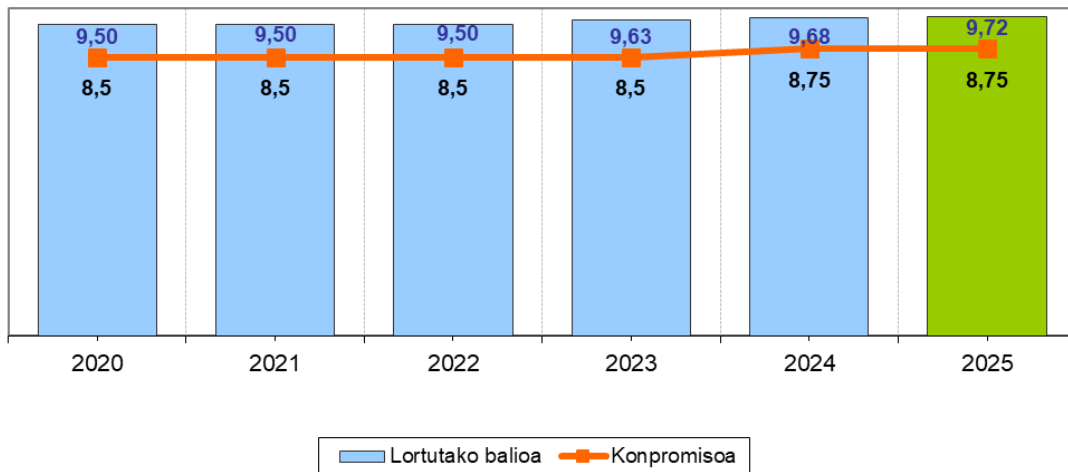
\*Oharra 1: Kanal bakoitzean lortutako puntuazioen batez bestekoa kalkulatzaren emaitza, jasotako inkestren kopurua kontuan hartuta. Aurrez aurreko arreta: 1388 inkesta / Telefono arreta: 150 inkesta / Arreta telematikoa: 86 inkesta.



## GRAFIKOEN AURKIBIDEA

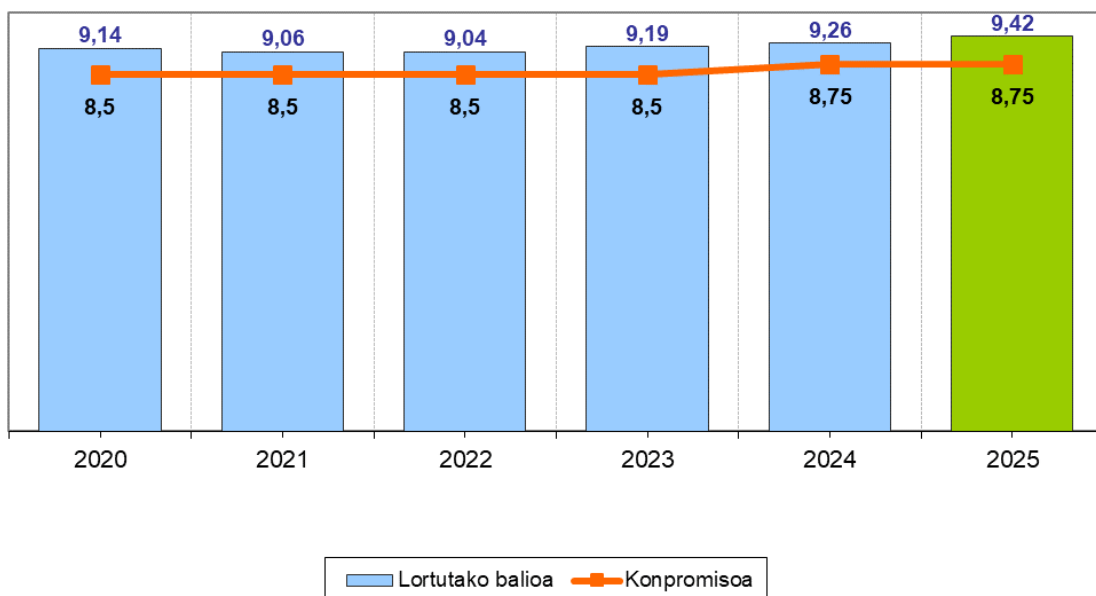
[itzuli](#)

1. grafikoa: Herritarrei arreta zuzena, atsegina eta beraien beharretara egokitua ematea, gogobetetze maila ona lortuz.  
Neurketa unitatea: Batez besteko balorazioa tratu, hizkuntza eta elebitasuna.



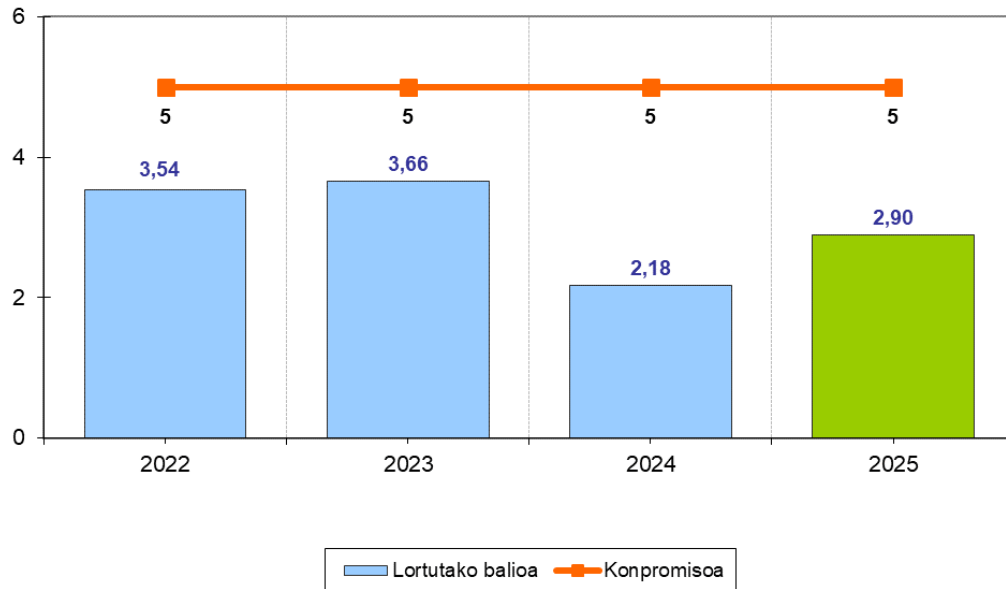
[itzuli](#)

1.a. grafikoa: Herritarrei arreta zuzena, atsegina eta beraien beharretara egokitua ematea, gogobetetze maila ona lortuz.  
Neurketa unitatea: Gogobetetze adierazle orokorra.





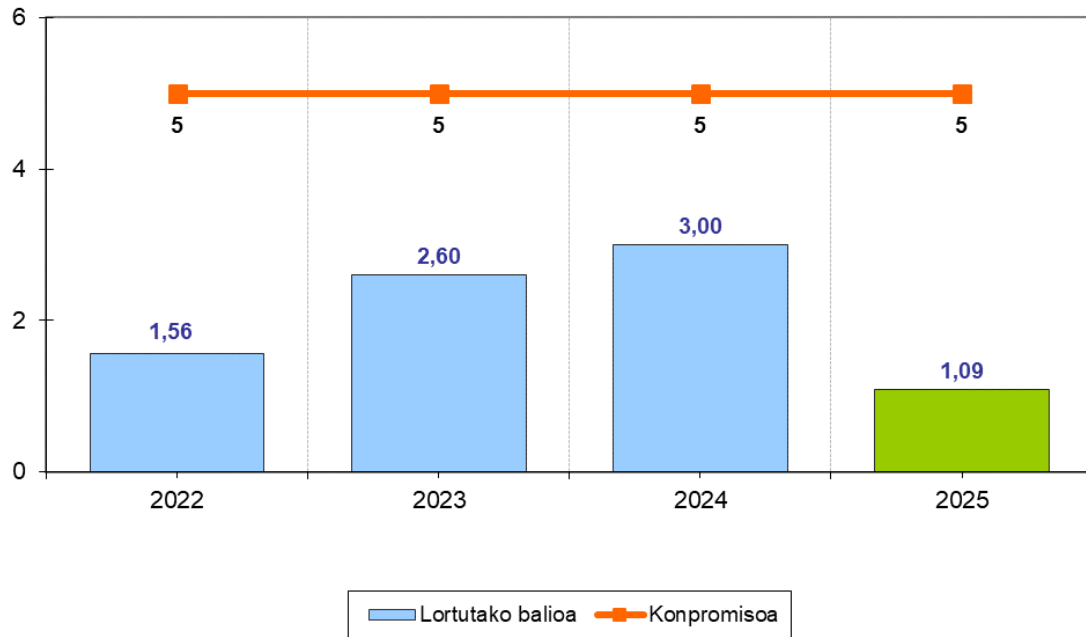
2. grafikoa: Zerbitzuaren eskumeneko kexa eta iradokizunak 5 egun balioduneko epean erantzutea (legezko epea: 20 egun baliodun).  
Neurketa unitatea: Egunak.





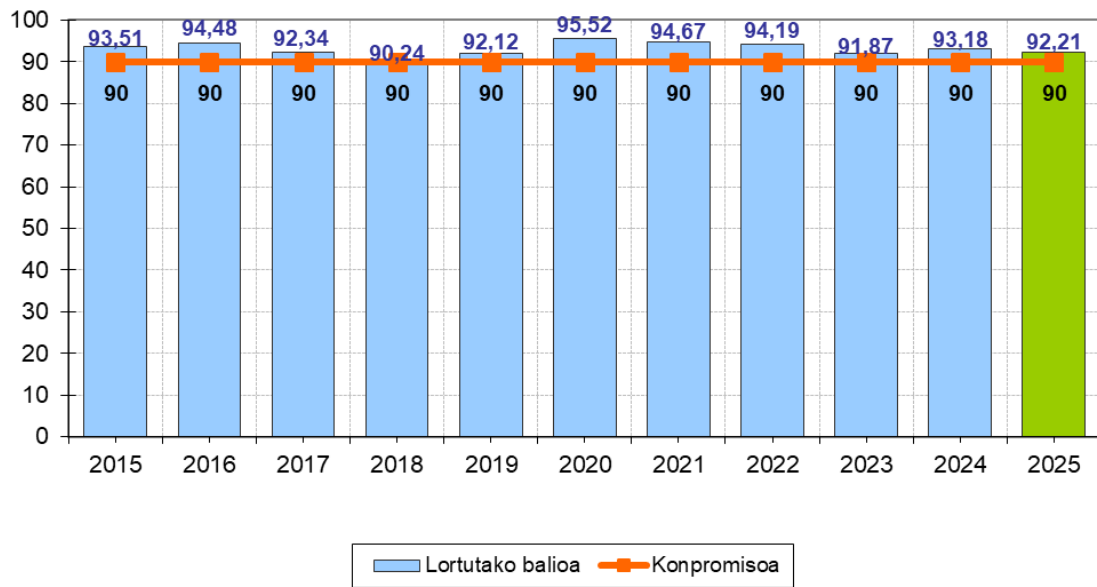
3. grafikoa: Zerbitzuaren eskumeneko kontsultak, idatziz aurkeztutakoak, 5 egun balioduneko epean erantzutea (legezko epea: 20 egun baliodun).

Neurketa unitatea: Egunak.





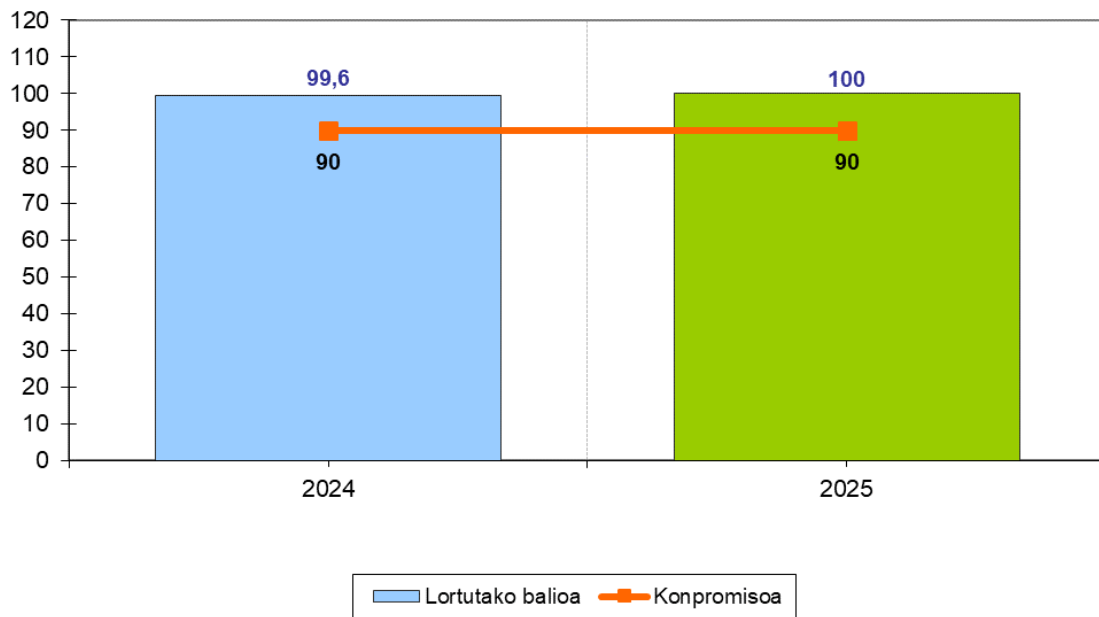
4. grafikoa: Aurrez aurreko arretan, herritarrek itxoin beharreko denbora murriztea eta 10 minututik beherakoa izatea.  
Neurketa unitatea: Ehunekoa.





5. grafikoa: Herritarren arretarako bulego guztietan egun bererako hitzorduak izatea.

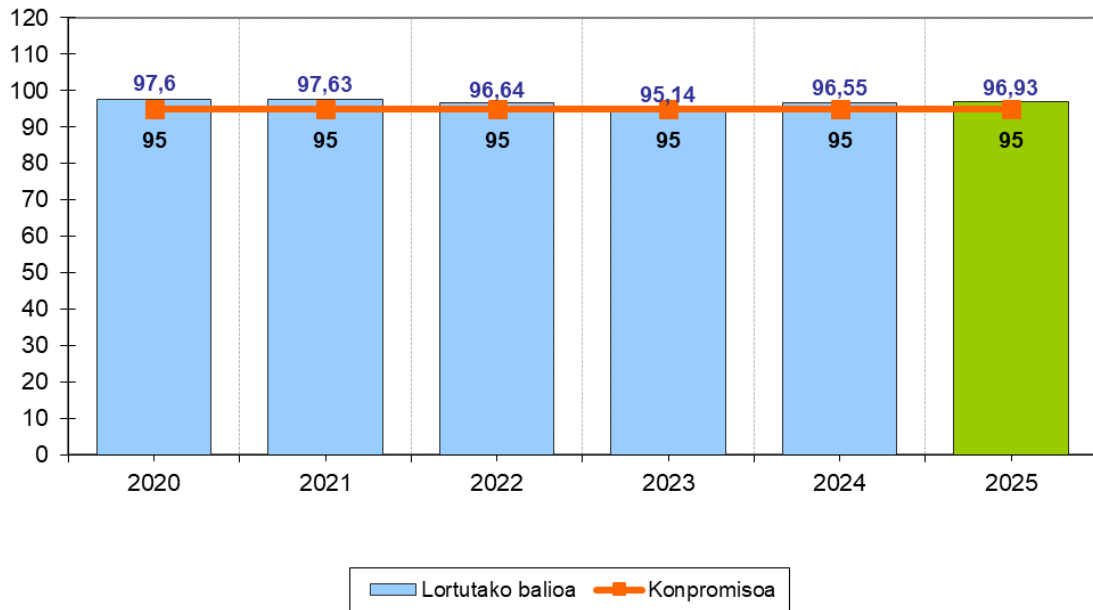
Neurketa unitatea: Ehunekoa.





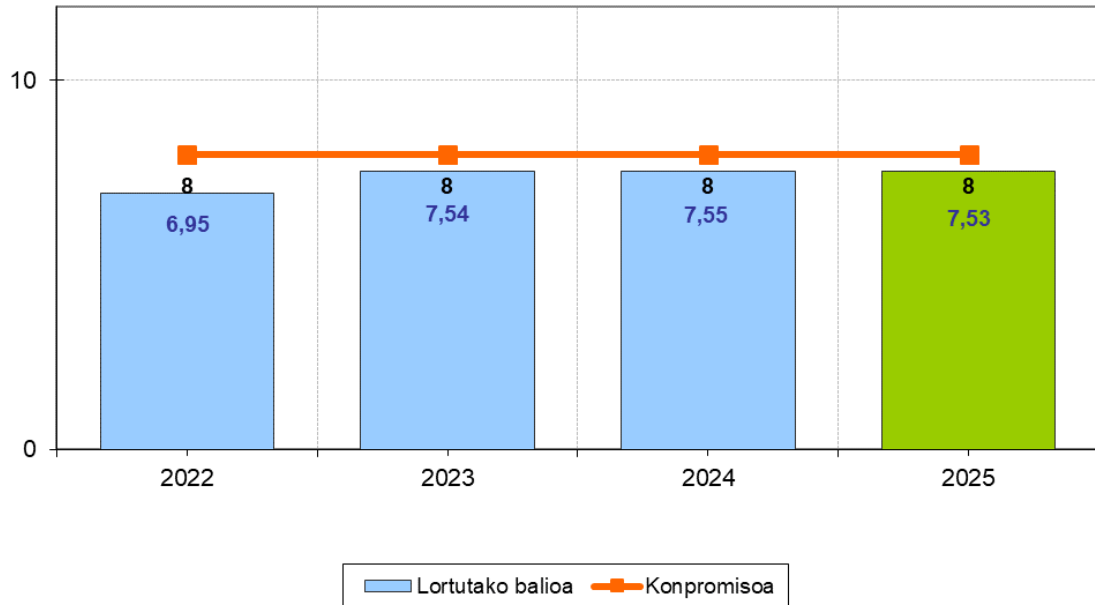
6. grafikoa: Departamentuko telefonoan jasotako kontsultak lehen deian artatzea.

Neurketa unitatea: Ehunekoa.



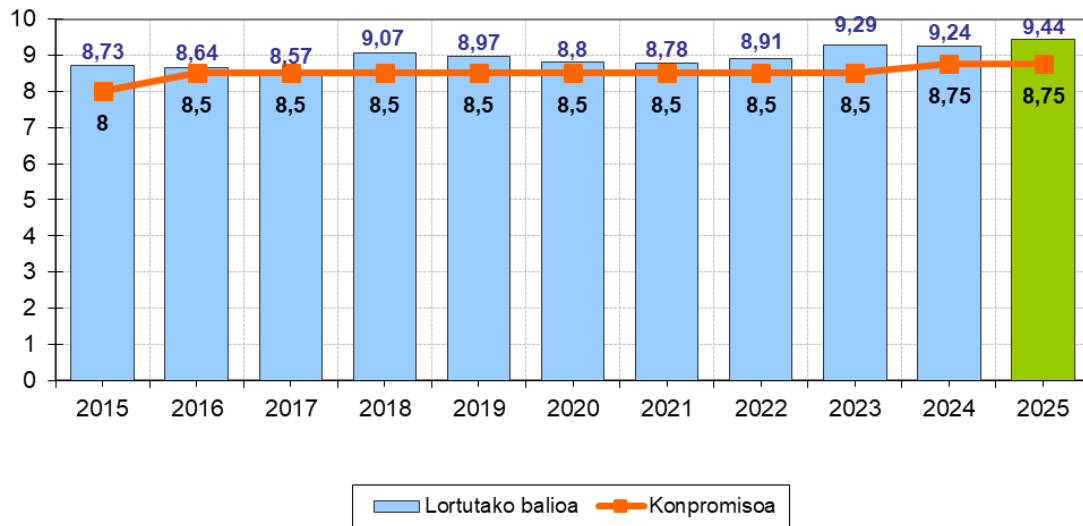


7.grafikoa: Departamentuko webgunea eguneratua, eskuragarria eta zergadunentzat erabilgarria mantentzea.  
Neurketa unitatea: Webgunearen erabiltzaileen gogobetetze adierazle orokorra.



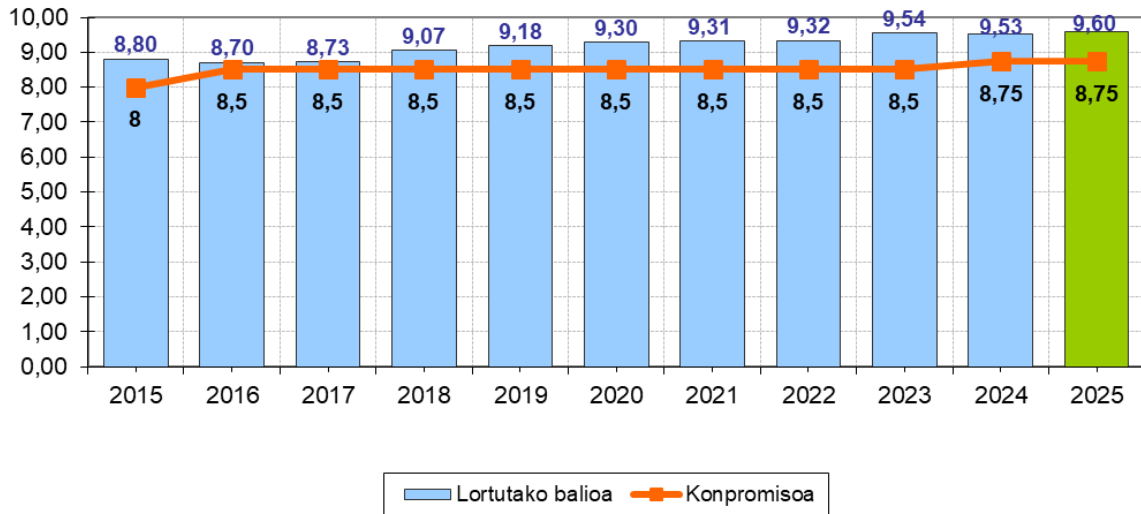


8. grafikoa: Eskaintako zerbitzuei buruz jendearentzako informazio materialak prestatzea.  
Neurketa unitatea: Asebetetze maila.



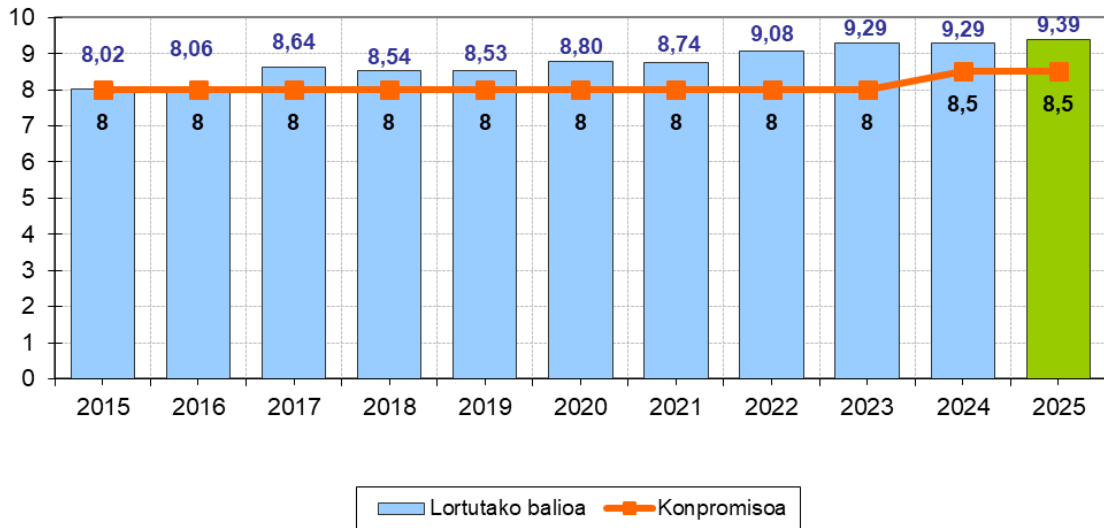


9. grafikoa: Herritarrei arreta hobea emateko, gure langileen trebetasun profesionala eguneratua mantentzea.  
Neurketa unitatea: Asebetetze maila.





10. grafikoa: Herritarren arretarako bulegoak egokiak izatea, gogobetetze maila lortuz.  
Neurketa unitatea: Asebetetze maila.





11.grafikoa: Urtean behin gutxienez, Gipuzkoako organismo eta eragileekin topaketa bat antolatzea.  
Neurketa unitatea: Saio kopurua.

