





FORU OGASUNEKO HERRITARREN ARRETA – 2023KO EMAITZAK

KONPROMISOAK		EMAITZAK		
HERRITARREI ARRETA	Konpromisoren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Herritarrei arreta zuzena, atsegina eta beraien beharretara egokitua ematea, gogobetetze maila ona lortuz.	8,5	9,63		Gogobetetze inkestak: - Aurrez aurreko arreta: 1260 inkesta - Telefono arreta: 100 inkesta Bataz besteko balorazioa: tratu, hizkuntza eta elebitasuna.
		9,19		Gogobetetze inkestak: - Aurrez aurreko arreta: 1260 inkesta - Telefono arreta: 100 inkesta Gogobetetze adierazle orokorra.
Zerbitzuaren eskumeneko kexa eta iradokizunak 5 laneguneko epean erantzutea (legezko epea: 30 lanegun).	5 egun	3,66 egun		11 kexa eta iradokizun bat jaso dira, eta bi zorion-adierazpen.
Zerbitzuaren eskumeneko kontsultak, idatziz aurkeztutakoak, 5 laneguneko epean erantzutea (legezko epea: 30 lanegun).	5 egun	2,60 egun		633 kontsulta jaso dira
Herritarrek itxoin beharreko denbora murriztea eta 10 minututik beherakoa izatea.	% 90	% 91,87		Itxaroteko batez besteko denbora: 2 minutu, 48 seg Artatutako pertsonak: 140.864.
Departamentuko informazioko telefonoan jasotako kontsultak lehen deian artatzea.	% 95	% 95,14		496.952 dei jaso dira. - 350.172 kontsulta telefoniko. - 146.780 dei automatizatu.
Departamentuko webgunea eguneratua, eskuragarria eta zergadunentzat erabilgarria mantentzea.	8	7,54		Gogobetetze inkestak: Arreta telematikoa: 112 inkesta Gogobetetze adierazle orokorra.
Eskainitako zerbitzuei buruz jendearentzako informazio materialak prestatzea.	8,5	9,29		Gogobetetze inkestak: - Aurrez aurreko arreta: 1260 inkesta - Arreta telematikoa: 112 inkesta Bataz besteko balorazioa: jendearentzako prestatutako informazio materiala. • Departamentuko webgunean argitaratu da eta jendearen eskura jarri da 2023ko egutegi fiskala, gida fiskal eguneratuak, eskuliburuak eta informazio-orriak. • Informazio-txartelak jarri dira jendearen eskura, 2022ko errenta aitortpena egiteko datu nagusiak dituztenak. • Zerga-prozeduretatik eratorritako 4 SIA fitxak egitea eta aldatzea eta egoitza elektronikoan argitaratzea.
Herritarrei arreta hobea emateko, gure langileen trebetasun profesionala eguneratua mantentzea.	8,5	9,54		Gogobetetze inkestak: - Aurrez aurreko arreta: 1260 inkesta - Telefono arreta: 100 inkesta Egindako kontsulten ebazpenei edo emandako zerbitzuei buruzko bataz besteko balorazioa. • Prestakuntza-ikastaroa eman zaie langile berriei eta arreta bulegoetako errefortzuko langileei. • Barne-jarraibide berriak egin dira eta lehendik daudenak eguneratu dira. • PFEZ kanpaina berriaren eguneratzea. • Langileek berriazko honako prestakuntza ikastaroak egin dituzte: HAZrako diseinatutako komunikazio teknikak; lidergoaren garapena; ZFAO eta 5S-en metodologiari buruzkoa. • Langileek, Prestakuntza Plan Korporatiboaren barruan, 22 prestakuntza ikastaro egin dituzte.



Herritarren arretarako bulegoak egokiak izatea, gogobetetze maila ona lortuz.	8,00	9,29		<p>Gogobetetze inkestak:</p> <ul style="list-style-type: none">- Aurrez aurreko arreta: 1260 inkesta <p>Aurrez aurreko arretan artatutako pertsonen gogobetetzearen batez besteko balorazioa, instalazioen irisgarritasunari eta seinaleztapenari, eta erosotasun- eta diskrezio-baldintzei dagokienez.</p> <ul style="list-style-type: none">• Obrak egin dira Irungo bulegoan, eta beste sarrera bat jarri da bulegoan.• Bulego batzuetan bereizteko manparak kendu dira.• Bulegoetako monitoreetan ikusgai jarri da mezu berri bat: "Lan eremu batean gaude. Giro lasai batek guztion onura dakar. Este es un entorno de trabajo. Logremos un ambiente silencioso".• Arreta bulego guztietan kartelak jarri dira, errenta-kanpainaren data garrantzitsuenekin.• Proba pilotua Errotaburuko arreta bulegoan: herritarren eskura ordenagailu bat jarri da Zergabideatik izapideak egiteko.• Instalazioen konponketa Bergarako bulegoan.• Arreta bulegoak altzariz hornitu dira.
Gipuzkoako organismoen eta eragileen ordezkariekin topaketa antolatzea, gutxienez urtean behin, zerga obligazioak borondatez betetzea sustatzeko lankidetzaz giroan.	Saio 1	Saio 1		2023ko azaroaren 29an.

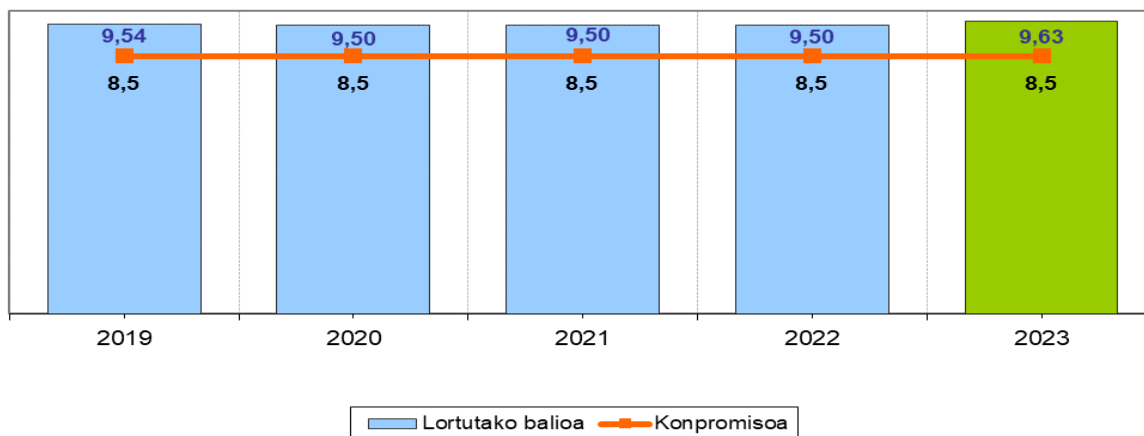


GRAFIKOEN AURKIBIDEA

[itzuli](#)

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

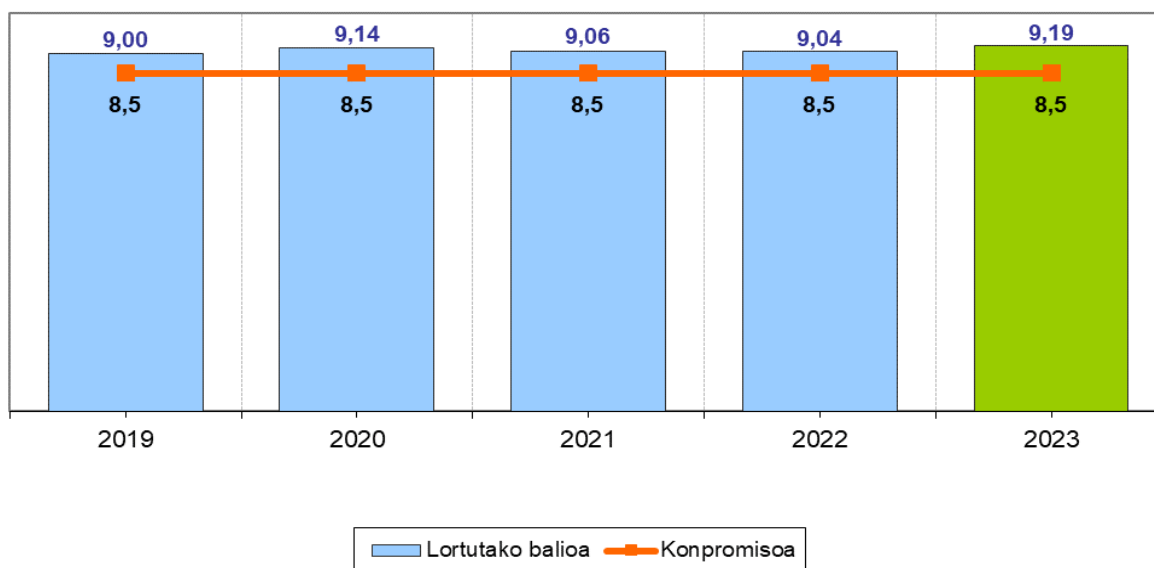
Neurketa unitatea: Batez besteko balorazioa tratu, hizkera eta hizkuntzan



[itzuli](#)

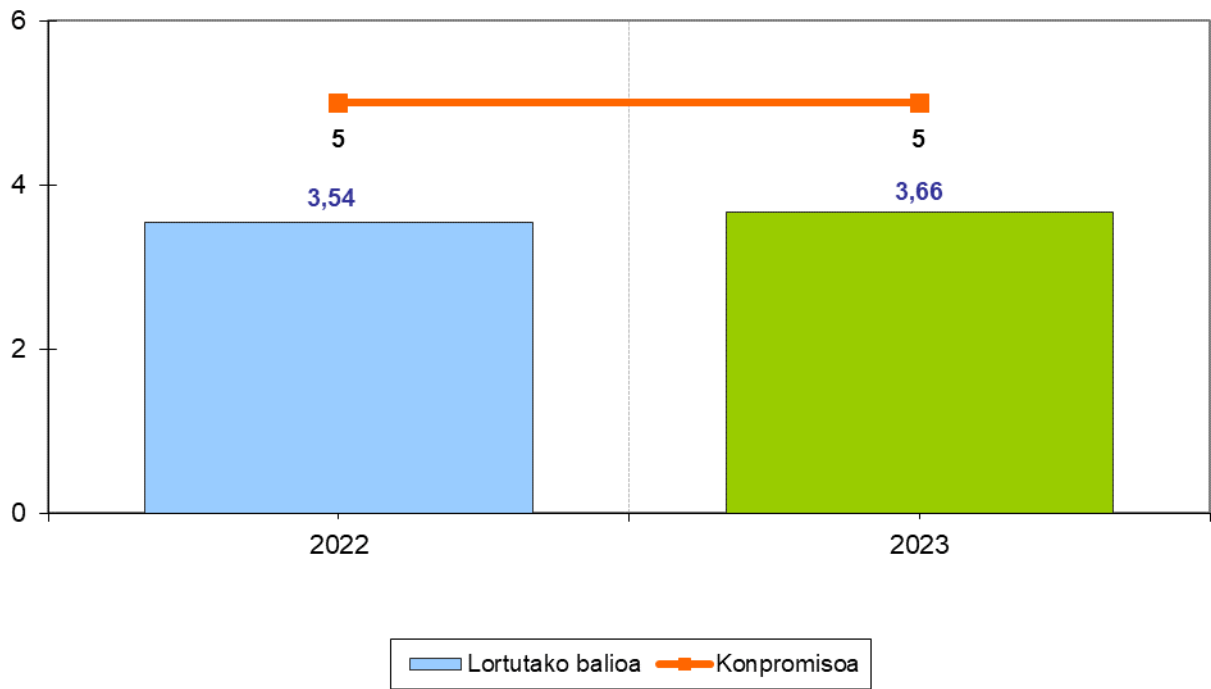
1a. grafikoa: Herritarrei arreta zuzena, atsegina eta beraien beharretara egokitua ematea, gogobetetze maila 10etik 8'5 puntutik gorakoa lortuz.

Neurketa unitatea: Gogobetetze orokorra.



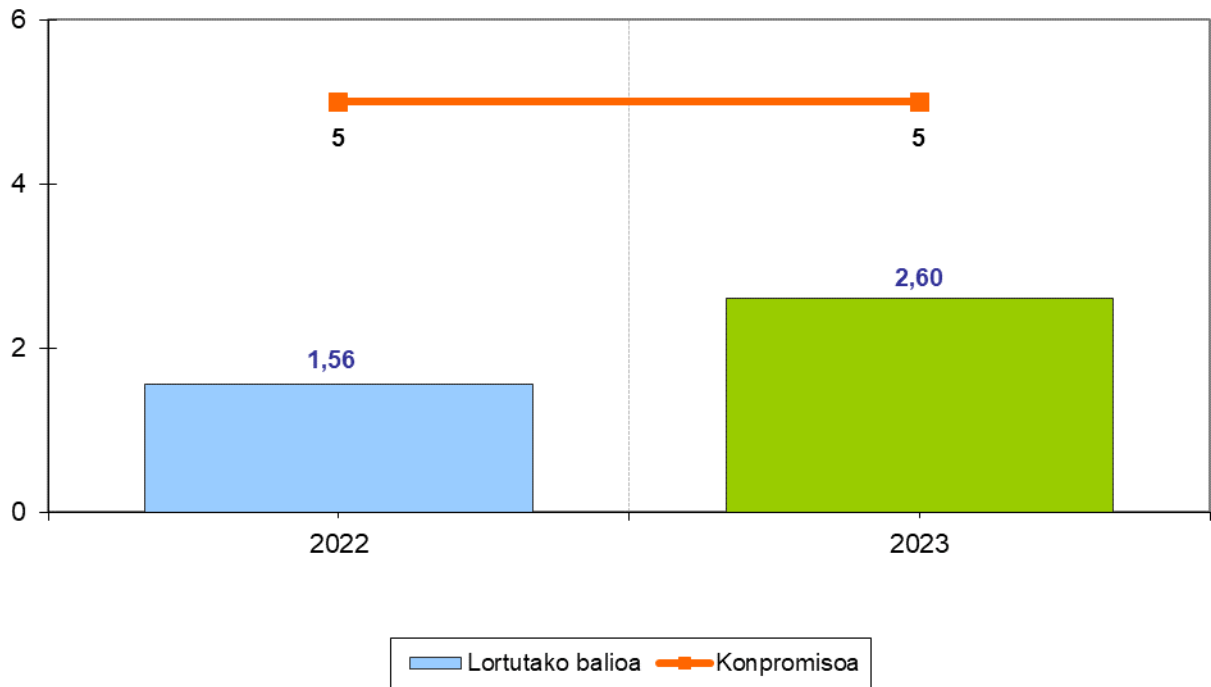


2. grafikoa: Kexa eta iradokizunei 5 laneguneko epean erantzutea (legezko epea: 30 lanegun).
Neurketa unitatea: Egunak.



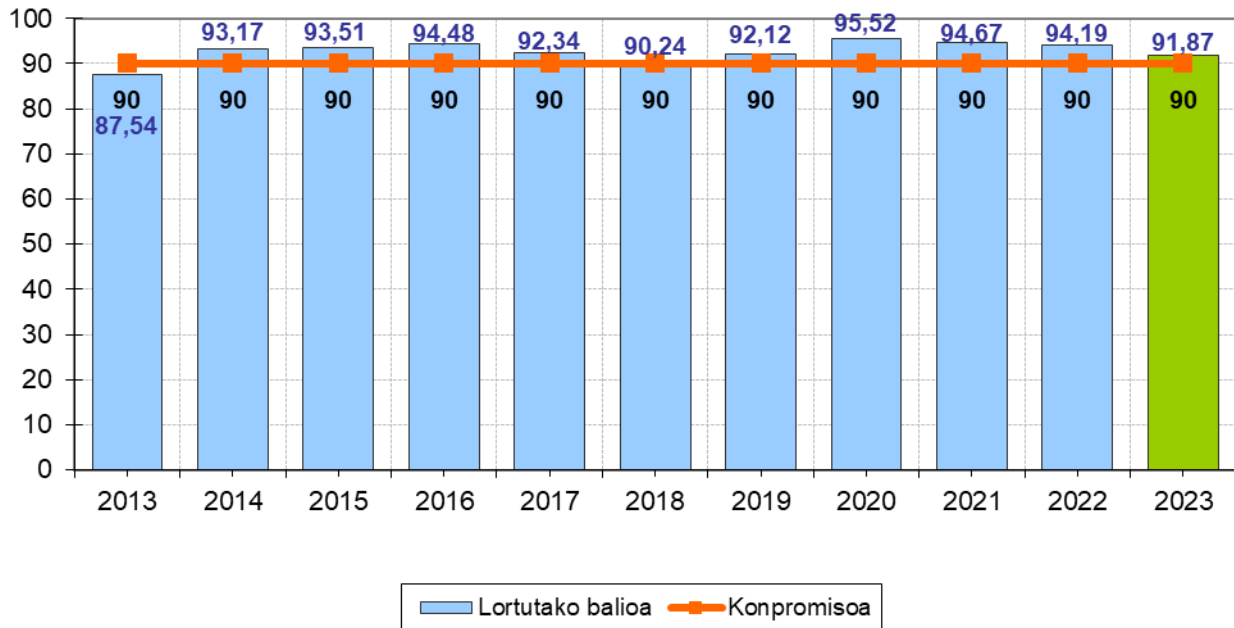


3. grafikoa: Zerbitzuaren eskumeneko kontsultak, idatziz aurkeztutakoak, 5 laneguneko epean erantzutea (legezko epea: 30 lanegun).
Neurketa unitatea: Egunak.





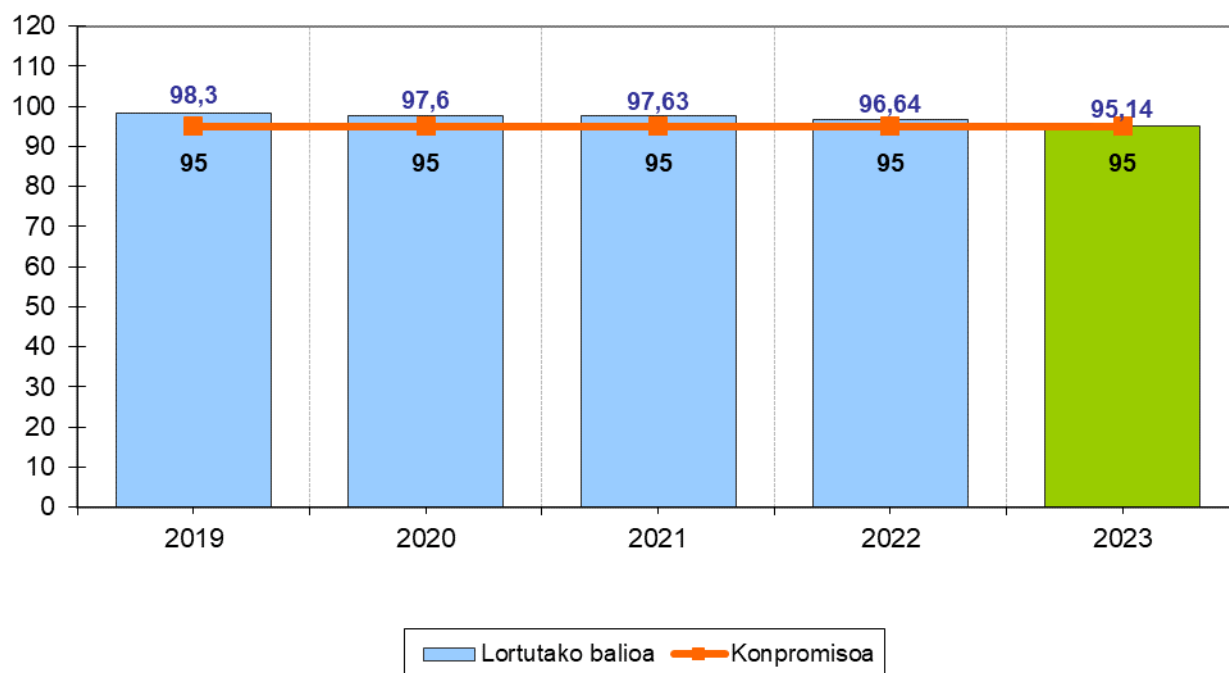
4. grafikoa: Itxoin beharreko denbora murriztea eta kasuen %90ean 10 minututik beherakoa izatea.
Neurketa unitatea: Ehunekoa.





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

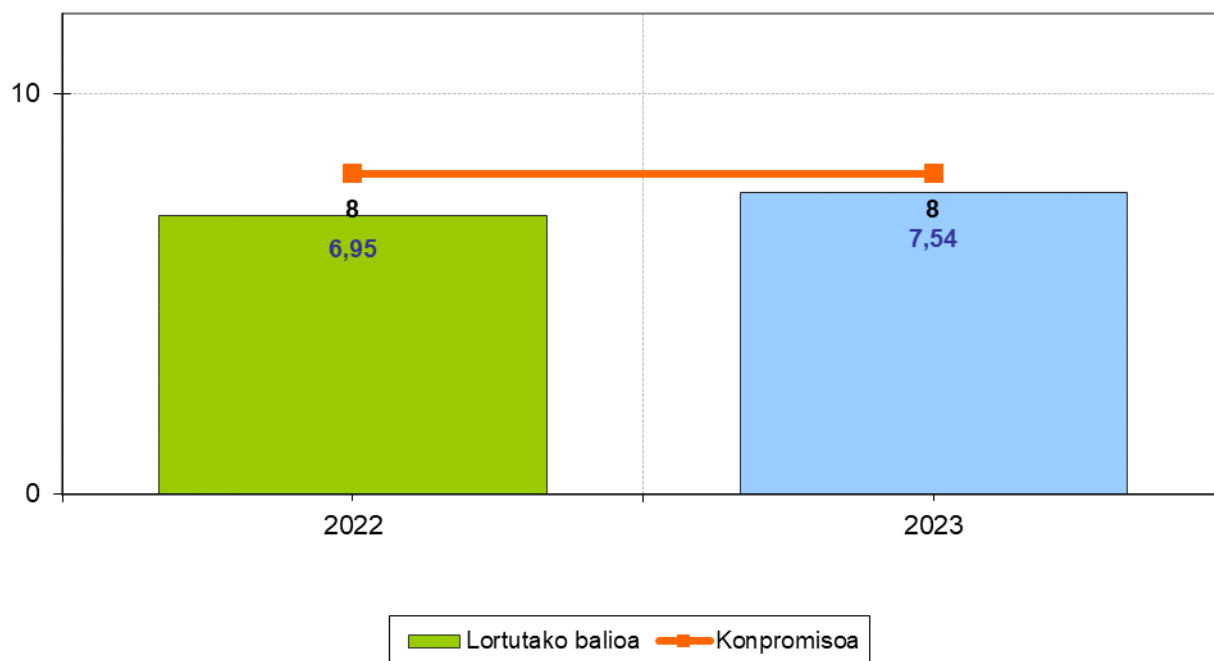
Neurketa unitatea: Ehunekoa.





6.grafikoa: Departamentuko webgunea eguneratua, eskuragarria eta zergadunentzat erabilgarria mantentzea.

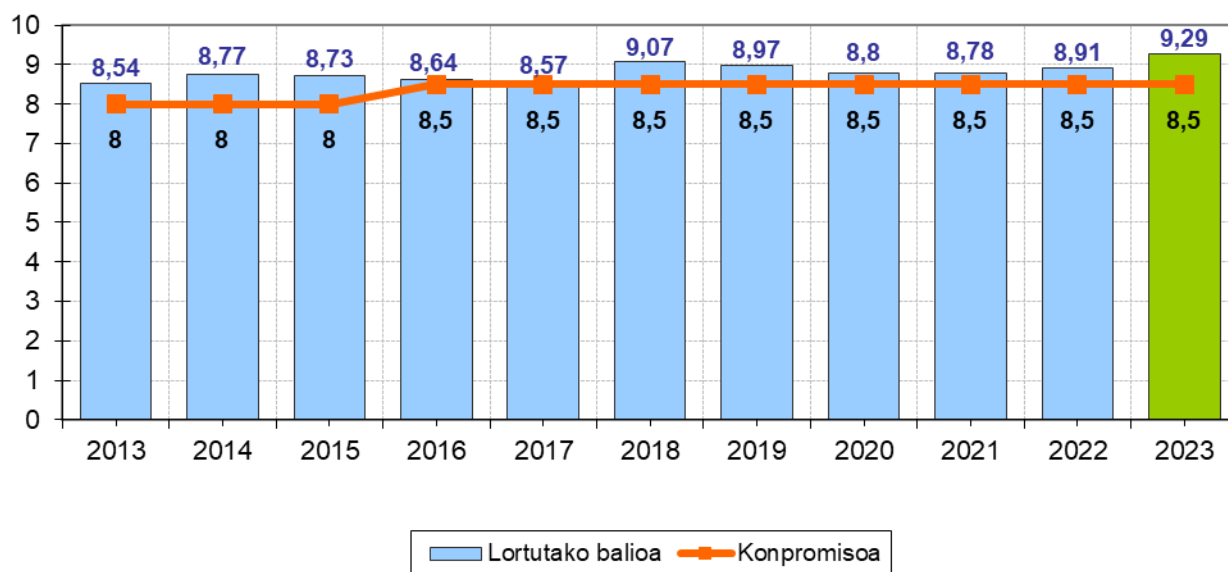
Neurketa unitatea: Webgunearen erabiltzaileen gogobetetze adierazle orokorra.





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

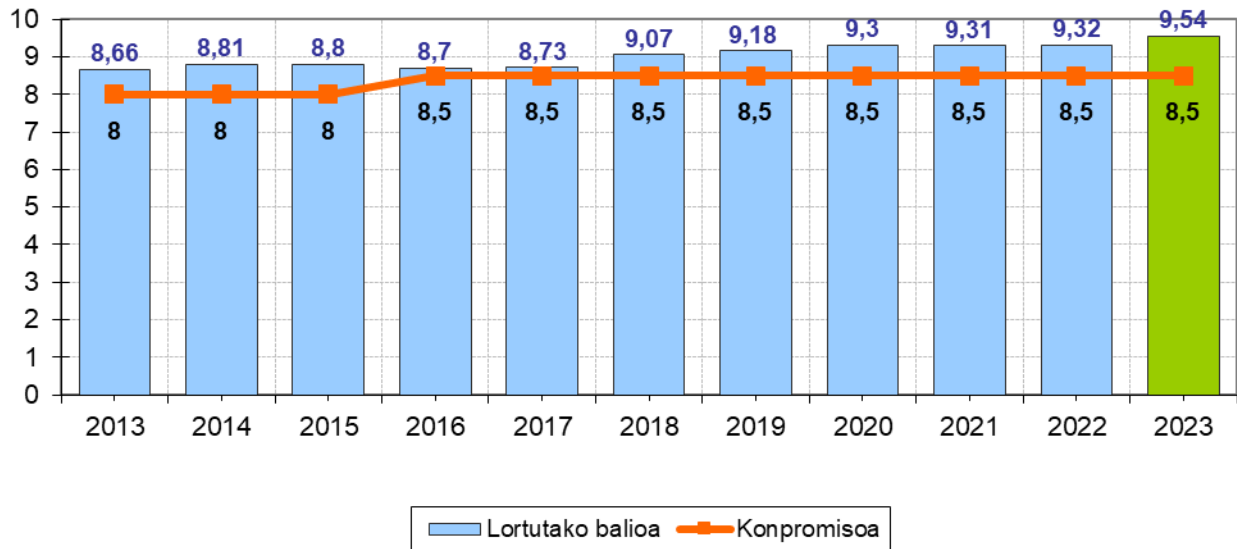
Neurketa unitatea: Asebetetze maila.





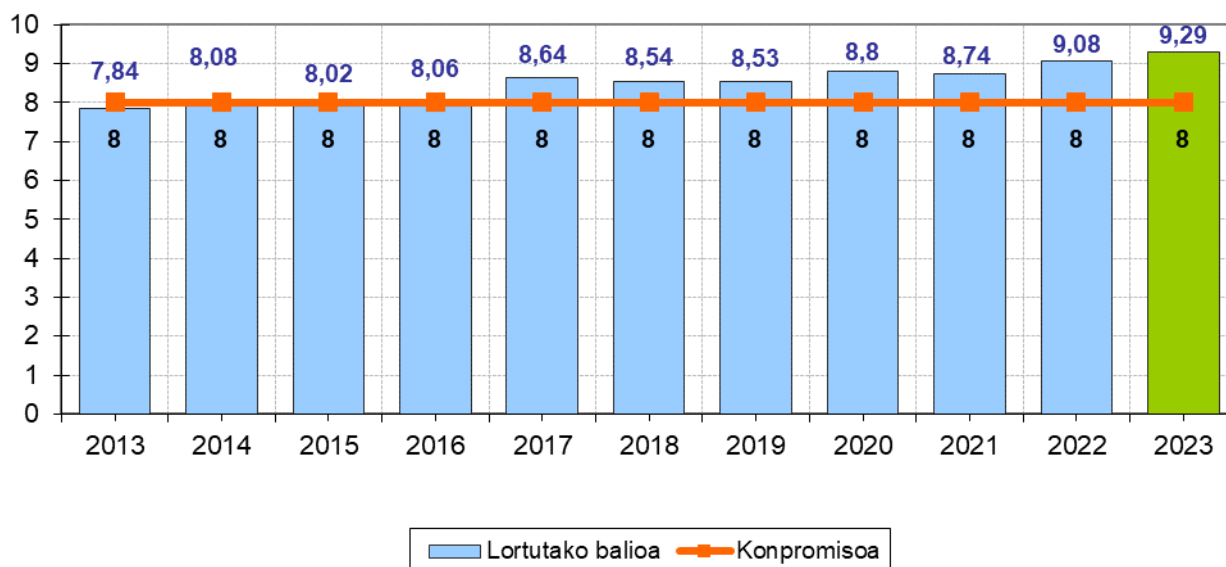
8. grafikoa: Herritarrei arreta hobea emateko gure langileen trebetasun profesionala eguneratua mantentzea, gogobetetze maila 10etik 8'5 puntutik gorakoa lortuz.

Neurketa unitatea: Asebetetze maila.





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





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

Neurketa unitatea: Saio kopurua.

