



**FORU OGASUNEKO HERRITARREN AURREZ AURREKO ARRETA – 2019KO EMAITZAK**

KONPROMISOAK		EMAITZAK		
HERRITARREI ARRETA	Konpromisoaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Herritarrei arreta zuzena eta atsegina ematea, haien beharren arabera, gogobetetze maila ona lortzeko.	8,5	<b>9,11</b>		Gogobetetze mailari buruz herritarrek bete dituzten <b>907</b> inkestean emaitzak prozesatu dira.
Hizkera erraza, argia eta zehatza erabiltzea informazioa ematean, gogobetetze maila ona lortzeko.	8,5	<b>9,36</b>		
Herritarrek hautaturiko hizkuntza ofizialean arreta ematea, gogobetetze maila ona lortzeko.	8,5	<b>9,48</b>		
Elkarrizketen diskrezioa lortzeko baldintza egokiak edukitzea, gogobetetze maila ona lortzeko.	8	<b>8,01</b>		
Zerbitzuaren eskumeneko kexa eta iradokizunei 10 eguneko epean erantzutea (legezko epea: 30 egun).	% 100	<b>% 100</b>		<b>11</b> kexa eta zorion gutun <b>1</b> jaso dira. Batez besteko erantzuteko denbora: <b>3,17</b> egun.
Herritarrei arreta hobea emateko gure langileen trebetasun profesionalak eguneratuak mantentzea, gogobetetze maila ona lortzeko.	8,5	<b>9,18</b>		
Herritarren arretan zerbitzu berriak eskaintzea bide telefoniko eta elektronikoz, aurrez aurreko arretaren ordezko kanalen erabilpena sustatzearren.	>0	>100	---	<p><b>Zerbitzu elektronikoko berriak:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Zergabidea plataformara 37 zerga eredu eta 8 idazki eranstea: (2 errekurso mota eta 6 eskaera mota).</li> <li>Zerga prozeduretatik eratorriak diren eta egoitza elektronikoa argitaratzen diren tramite eta zerbitzuen fitxak sortu edo berritzea: 132.</li> </ul> <p><b>Telefono bidezko zerbitzu berriak:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Departamentuaren informazio eta zerbitzuak emateko telefono zenbaki berria ezartzea: 943 11 30 00.</li> <li>IZENPE B@kQ bidez, telefonia pertsonalizatuan autentifikatzeko sarbide berri bat.</li> <li>Zergabidea plataformaren bitartez aurkeztutako aitorten eta idazkien egoera baieztatzea.</li> <li>BEZa erraztuaren 391 ereduak aurkezteko hitzordua eskatzea.</li> </ul>
Jendearentzako informazio materialak prestatzea guk emandako zerbitzuei buruz (zerga egutegia, informazio orriak), gogobetetze maila ona lortzeko.	8,5	<b>8,97</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Ogasunaren weborrian hurrengoak argitaratu dira: 2019ko zerga egutegia, arreta telefonikoko eta herritarren arretako bulegoetako zerbitzuen katalogoak eta zerga gida eguneratuak.</li> <li>Informazio orri guztiak berrikusi dira</li> </ul>
Herritarren Arretarako bulego guztietan behar diren informazio seinaleak mantentzea eta horiek argiak izatea, barruan nahiz kanpoaldean, gogobetetze maila ona lortzeko.	8	<b>8,53</b>		Emandako zerbitzuen eta ilara kudeaketaren azalpenen eguneraketa.
Gure zerbitzuen eraginkortasuna bermatzea.	< % 1 akats	<b>% 0,24 akats</b>		
Herritarrek itxoin beharreko denbora murriztea eta kasuen %90ean 10 minututik beherakoa izatea.	% 90	<b>% 92,12</b>		Batez besteko itxaron denbora: 2 min. 44 segundo. Etorri den pertsona kopurua: 177.014

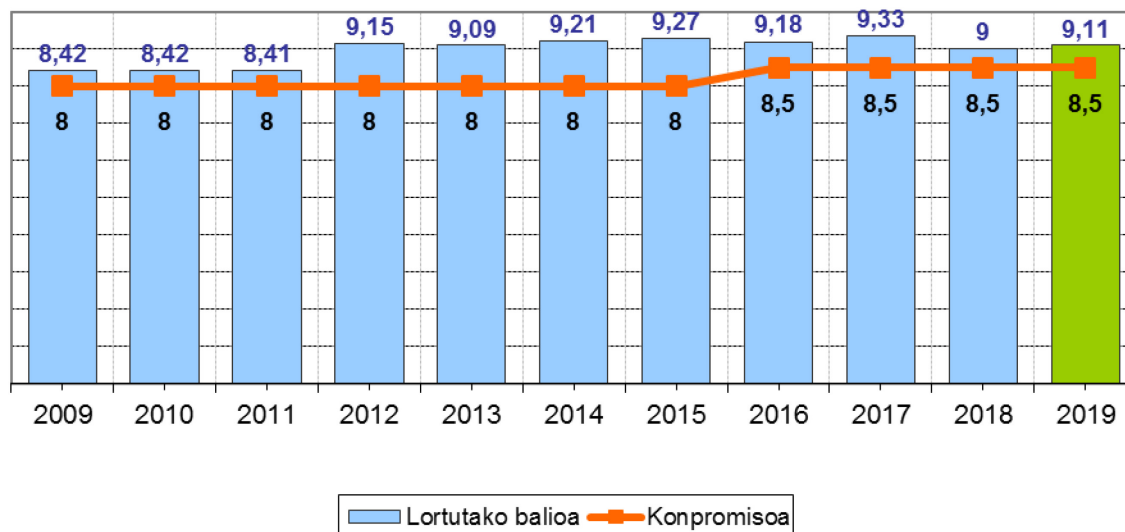


Zerga kudeaketaren profesionalen ordezkariekin foroa antolatzea, gutxienez urtean behin, zerga obligazioak borondatez betetzea sustatzearen elkarlanean.	Bilera 1	<b>Bilera 1</b>		2019ko azaroaren 26an.
Erabiltzaileen gogobetetzean 10etik 8,5 lortzea.	8,5	<b>9,06</b>		



## GRAFIKOEN AURKIBIDEA

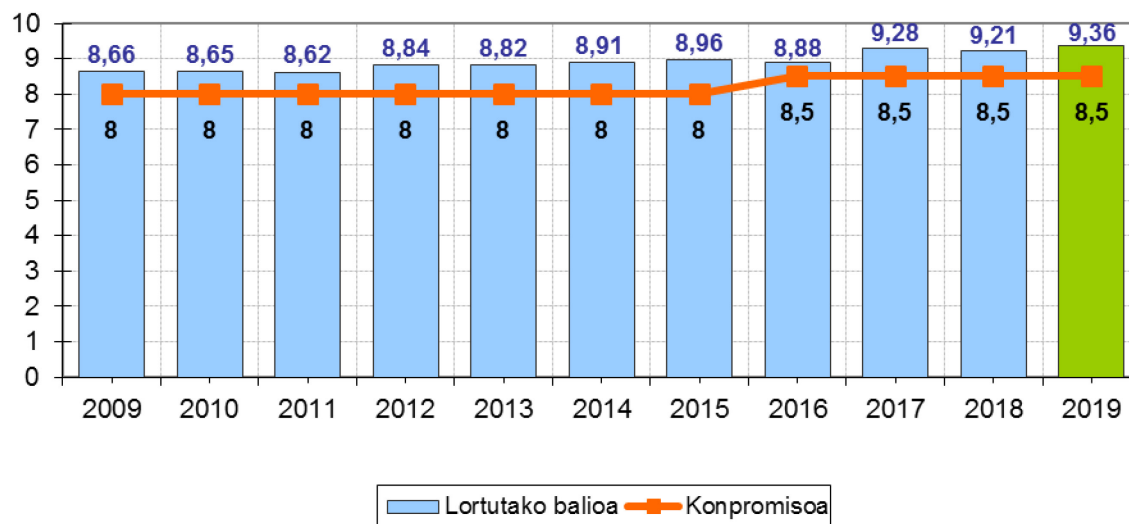
1.grafikoa: Herritarrei arreta zuzena eta atsegina ematea, haien beharren arabera, gogobetetze maila ona lortzeko.  
Neurketa unitatea: Asebetetze maila.





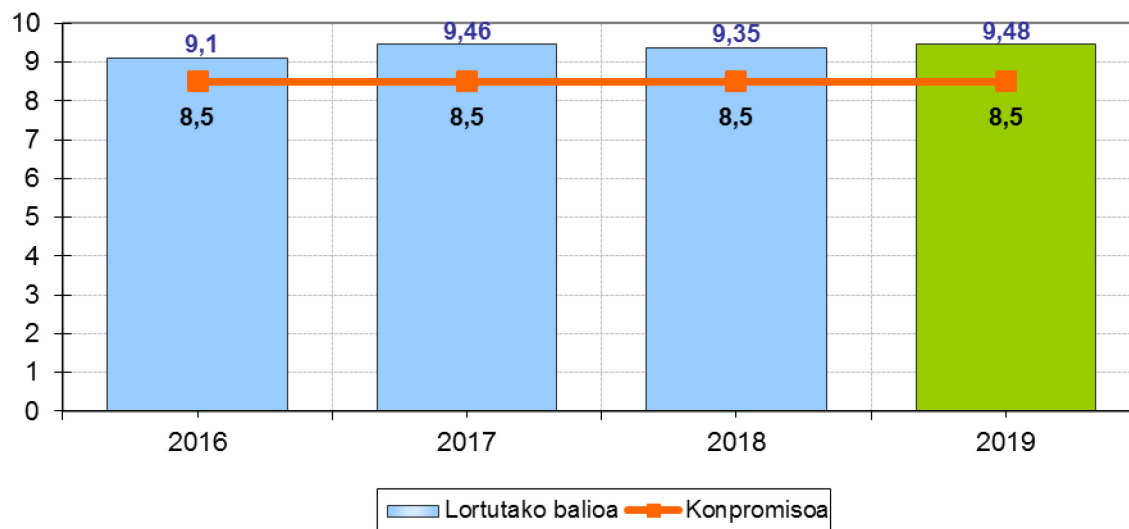
2.grafikoa: Hizkera erraza, argia eta zehatza erabiltzea, gogobetetze maila ona lortzeko.

Neurketa unitatea: Asebetetze maila.



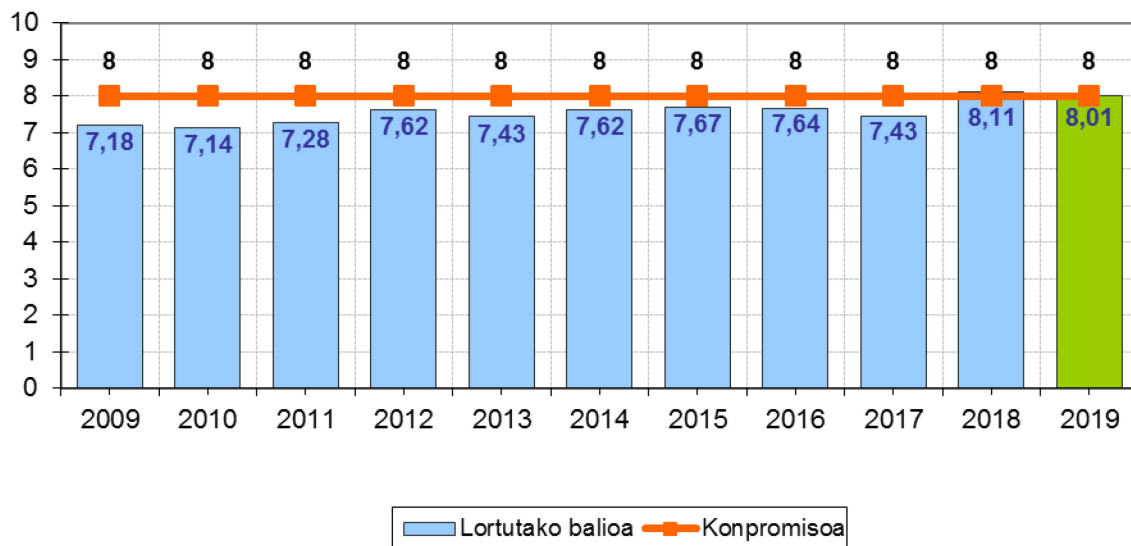


3.grafikoa: Herritarrek hautaturiko hizkuntza ofizialean arreta ematea.  
Neurketa unitatea: Asebetetze maila.





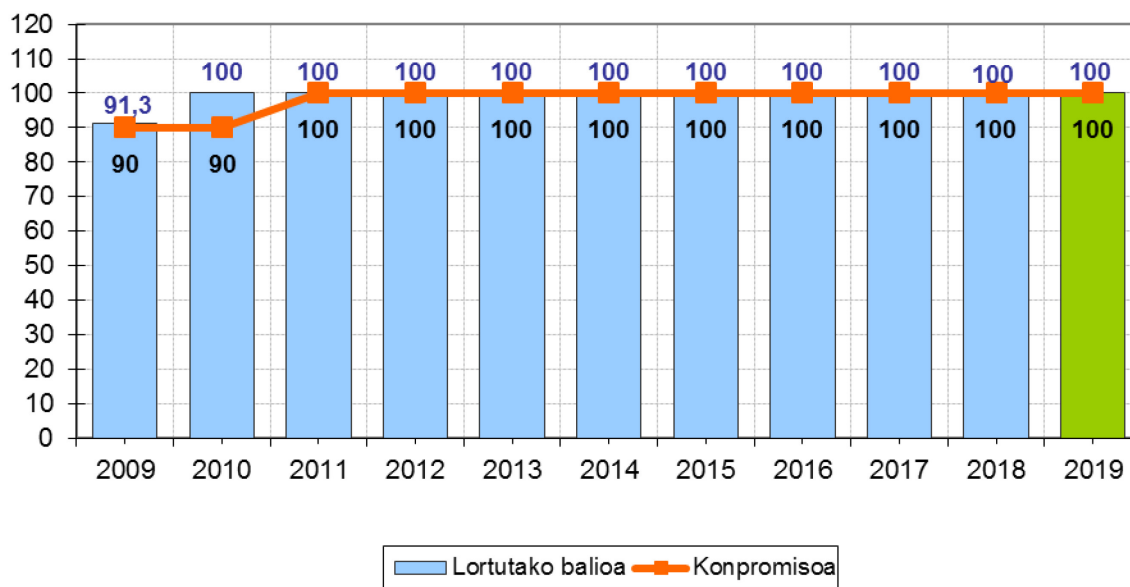
4.grafikoa: Elkarrizketen diskrezioa lortzeko baldintza egokiak edukitzea, gogobetetze maila ona lortzea.  
Neurketa unitatea: Asebetetze maila.





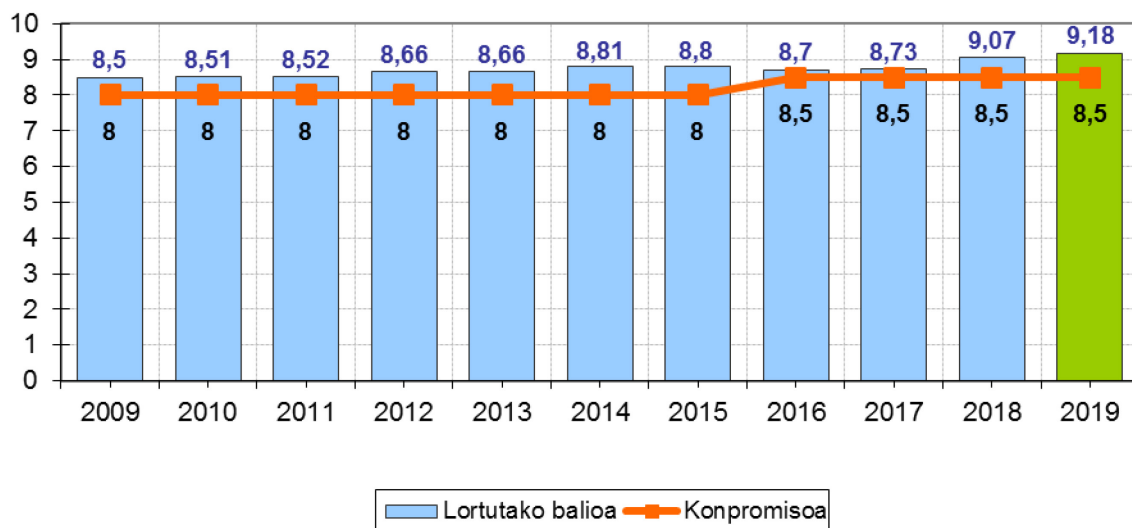
5.grafikoa: Kexa eta iradokizunei 10 eguneko epean erantzutea (legezko epea: 30 egun).

Neurketa unitatea: Ehunekoa.





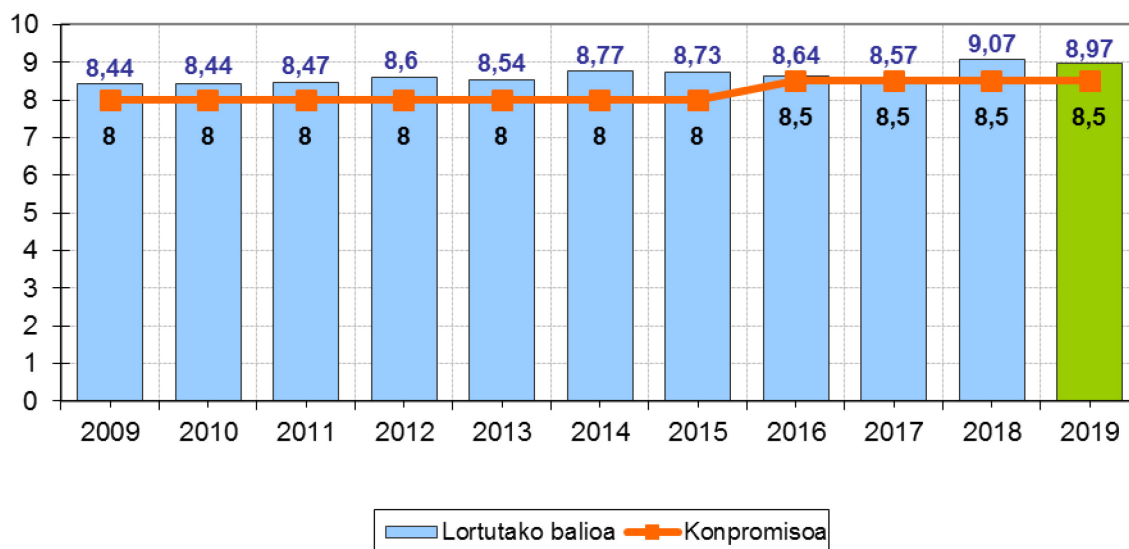
6.grafikoa: Langileen trebetasun profesionalak eguneratuak mantentzea, gogobetetze maila ona lortzeko.  
Neurketa unitatea: Asebetetze maila.





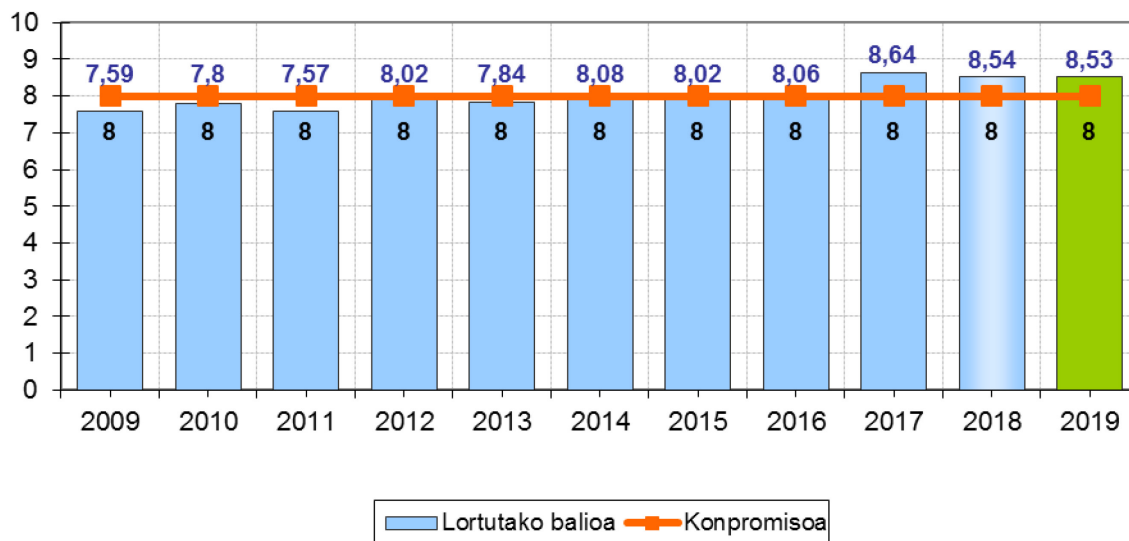


7. grafikoa: Jendearentzako informazio materialak prestatzea guk emandako zerbitzuei buruz, gogobetetze maila ona lortzeko.  
Neurketa unitatea: Asebetetze maila.



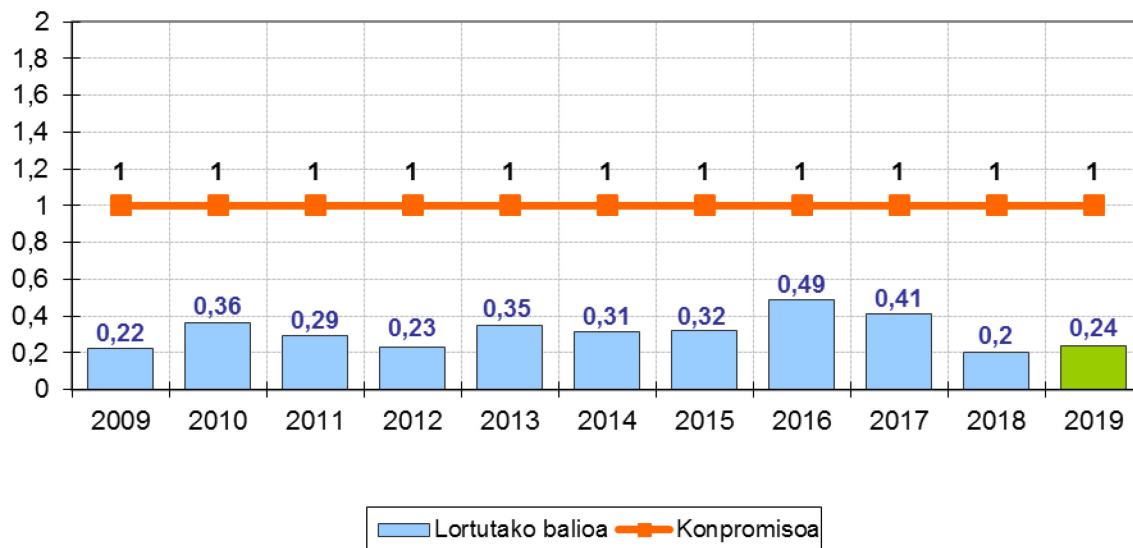


8.grafikoa: Bulego guztietan behar diren informazio seinaleak mantentzea eta horiek argiak izatea, gogobetetze maila ona lortzeko.  
Neurketa unitatea: Asebetetze maila.



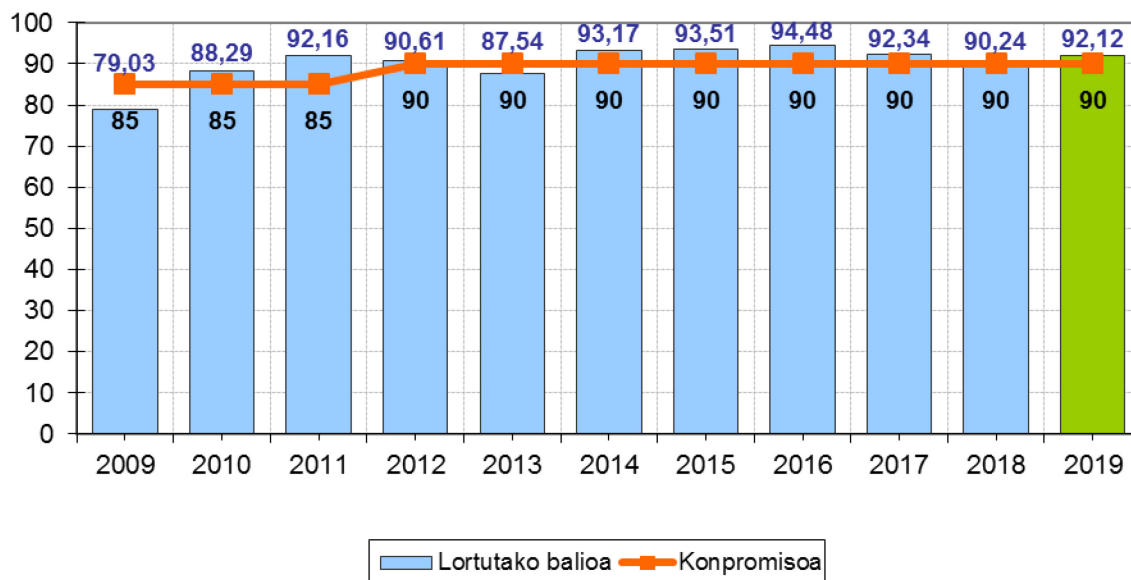


9.grafikoa: Gure zerbitzuen eraginkortasuna bermatzea.  
Neurketa unitatea: Akatsen ehunekoa.





10.grafikoa: Itxoin beharreko denbora murriztea eta kasuen %90ean 10 minututik beherakoa izatea (partikularrentzako bakarrik).  
Neurketa unitatea: Ehunekoa.





11.grafikoa: Erabiltzaileen gogobetetzean 10etik 8,5 lortzea.  
Neurketa unitatea: Asebetetze maila.

