



FORU OGASUNEKO HERRITARREN AURREZ AURREKO ARRETA – 2016KO EMAITZAK

KONPROMISOAK		EMAITZAK		
HERRITARREI ARRETA	Konpromi-soaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Herritarrei arreta zuzena eta atsegina ematea, haien beharren arabera, gogobetetze maila ona lortzeko.	8,5	9,18		Gogobetetze mailari buruz herritarrek bete dituzten 600 inkesten emaitzak prozesatu dira.
Hizkera erraza, argia eta zehatza erabiltzea informazioa ematean, gogobetetze maila ona lortzeko.	8,5	8,88		
Herritarrek hautaturiko hizkuntza ofizialean arreta ematea, gogobetetze maila ona lortzeko	8,5	9,10		
Elkarrizketen diskrezioa lortzeko baldintza egokiak edukitzea, gogobetetze maila ona lortzeko.	8	7,64		
Zerbitzuaren eskumeneko kexa eta iradokizunei 10 eguneko epean erantzutea (legezko epea: 30 egun).	100%	% 100		15 kexa eta iradokizun 1 jaso dira. Batez besteko erantzuteko denbora: 3,67 egun
Herritarrei arreta hobea emateko gure langileen trebetasun profesionalak eguneratuak mantentzea, gogobetetze maila ona lortzeko.	8,5	8,70		
Herritarren arretan zerbitzu berriak eskaintzea bide telefoniko eta elektronikoz, aurrez aurreko arretaren ordezkoko kanalen erabilpena sustatzearen.	>0	>100	---	<p>Zerbitzu elektronikoko berriak:</p> <p>a) 5 zerga-eredu berri: 289, 181, 196, 291 eta RF</p> <p>b) Talde fiskalantzako 228 ereduaren laguntza-programa</p> <p>c) Ziurtagiri berriak: "Etxebizitzen titularra" eta "Helbideak"</p> <p>d) Berrikuspen katastralerako formularioak: Berraztertze errekurtsua eta Erreklamazio ekonomiko-administratiboa.</p> <p>e) Webgunean informazioa bilatzeko tresnak hobetzea: Errenta, Sozietateak, OHZ, JEZ, ZHTSZ, urteko informatiboak, urteko BEZa eta 2016ko egutegi fiskalaren banner berriak.</p> <p>f) Argitalpen berriak: "2016ko zerga-gida nekazaritza, abeltzaintza, basogintza eta arrantza sektorearentzat" eta "2016ko zerga-gida autonomo, ETE eta mikroenpresentzat"</p> <p>g) Zerga-prozeduretatik eratorriak diren eta egoitza elektronikoa argitaratzen diren Tramite eta Zerbitzuen fitxak sortu edo berritzea: 142</p> <p>Telefono bidezko zerbitzu berriak:</p> <p>a) Gipuzkoa barruan denean helbide fiskala telefonoz aldatzeko aukera (telefonía pertsonalizatuan</p>



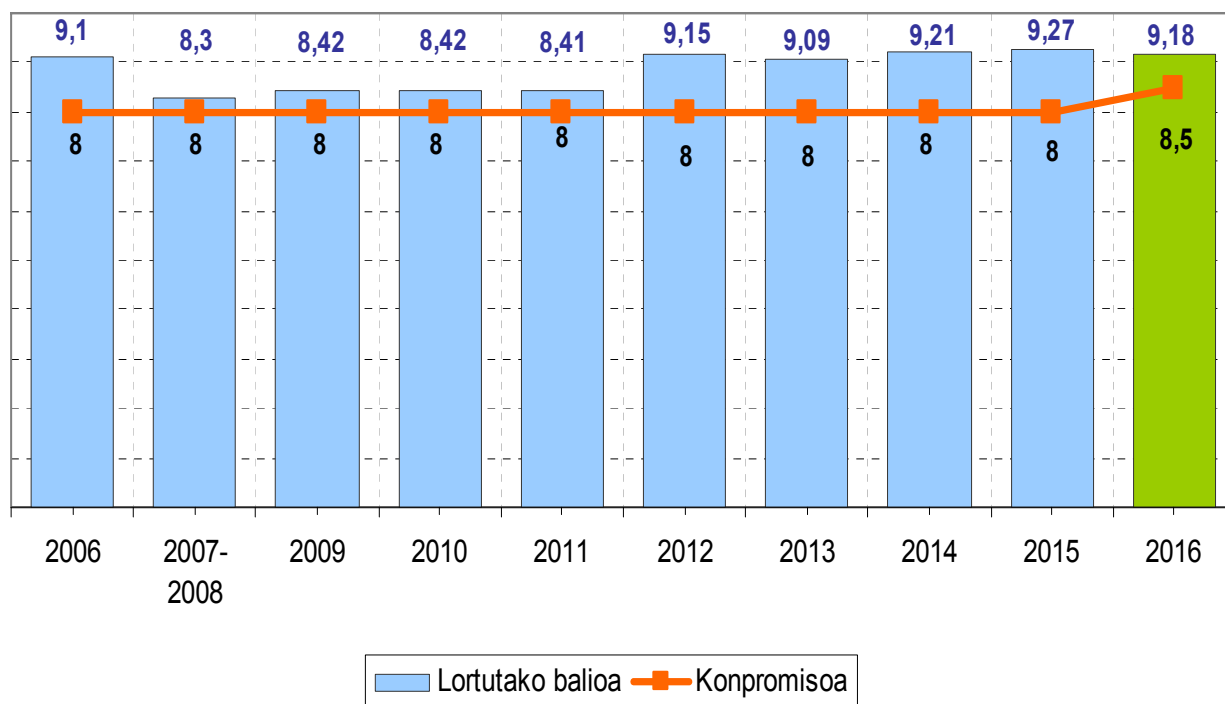
				bakarrik) b) Berrikuspen katastrala: komunikazioen inguruko informazioa emateko aukera. c) 030 ereduak: eskaerak eta jakinarazpen elektronikoen datuak kontsultatzeko aukera. d) Pasahitza: datuak, egoera eta iraunaldiari buruzko informazioa jasotzeko aukera f) Hartu-agiriak: jakinarazpenak kontsultatzeko aukera g) Ziurtagiriak: Historikoa kontsultatzeko aukera eta ziurtagiri berriak: "Etxebizitzen titularra" eta "Helbideak". h) Fakturazio elektronikoen inguruko informazioa i) Jakinarazpen elektronikorako datuak osatzeko Ogasunetik eginiko telefono deiak zergapekoei j) Posta elektronikoa eguneratzeko udaletxeetara eginiko deiak.
Jendearentzako informazio materialak prestatzea guk emandako zerbitzuei buruz (zerga egutegia, informazio orriak), gogobetetze maila ona lortzeko.	8,5	8,64		•Zerga egutegia argitaratu da •Informazio orri guztiak berrikusi dira eta berri bat sortu da (Tramitazio elektronikorako beharutako entitateak).
Herritarren Arretarako bulego guztietan behar diren informazio seinaleak mantentzea eta horiek argiak izatea, barruan nahiz kanpoaldea, gogobetetze maila ona lortzeko.	8	8,06		
Gure zerbitzuen eraginkortasuna bermatzea.	< %1 akats	% 0,49 akats		
Herritarrek itxoin beharreko denbora murriztea eta kasuen %90ean 10 minututik beherakoa izatea.	90%	% 94,48		Batezbesteko itxaron denbora: 2 min. 22 segundo Etorri den pertsona kopurua: 228.053
Zerga kudeaketaren profesionalen ordezkariekin foroa antolatzea, gutxienez urtean behin, zerga obligazioak borondatez betetzea sustatzearren elkarlanean	Foro 1	---		Lankidetzeta-hitzarmena sinatzeko dago
Erabiltzaileen gogobetetzean 10etik 8,5 lortzea.	8,5	8,61		



GRAFIKOEN AURKIBIDEA

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

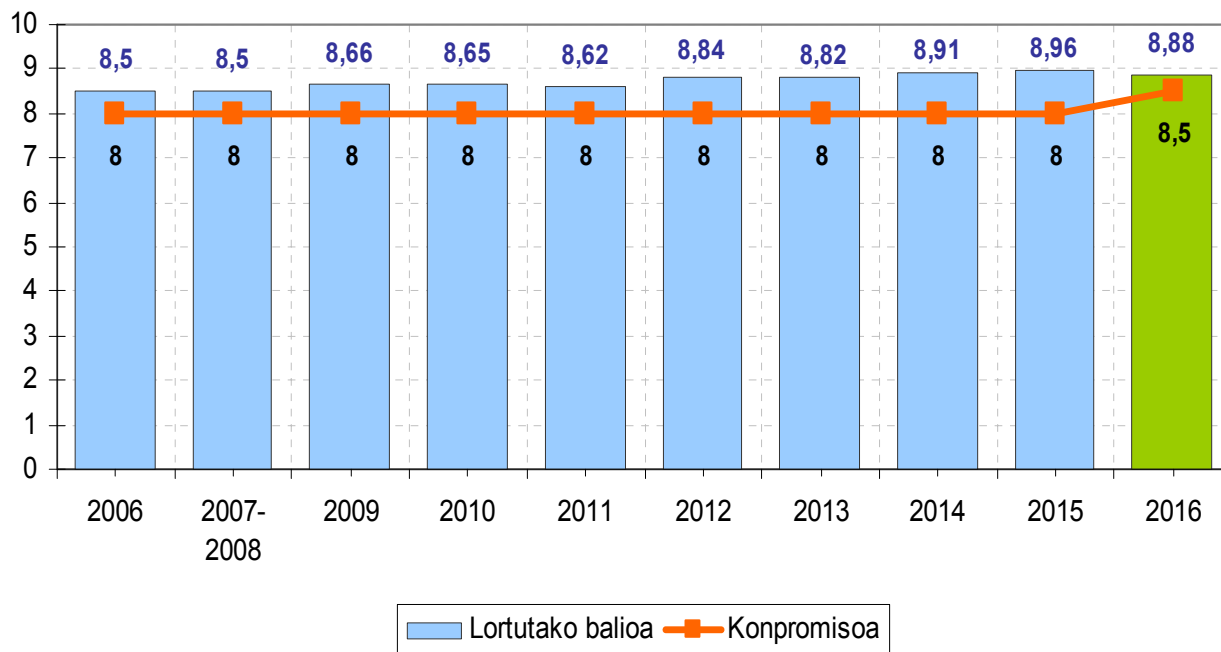
Neurketa unitatea: Asebetetze maila.





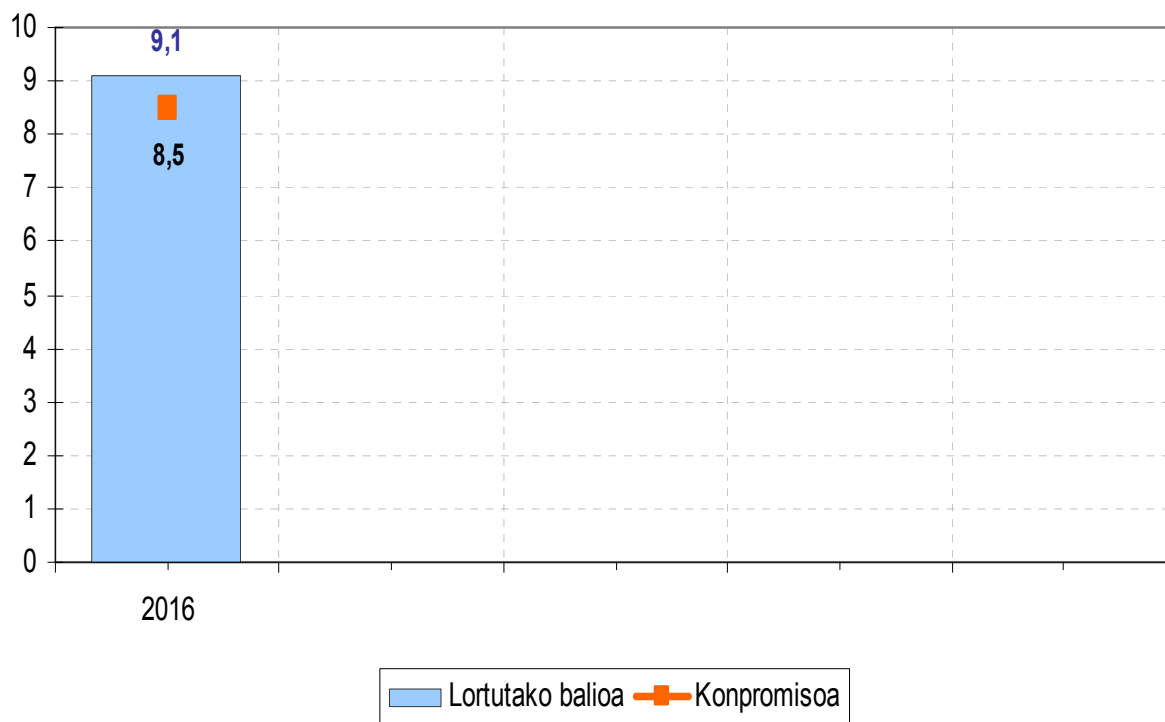
2.grafikoa: Hizkera erraza, argia eta zehatza erabiltzea, gogobetetze maila ona lortzeko.

Neurketa unitatea: Asebetetze maila.



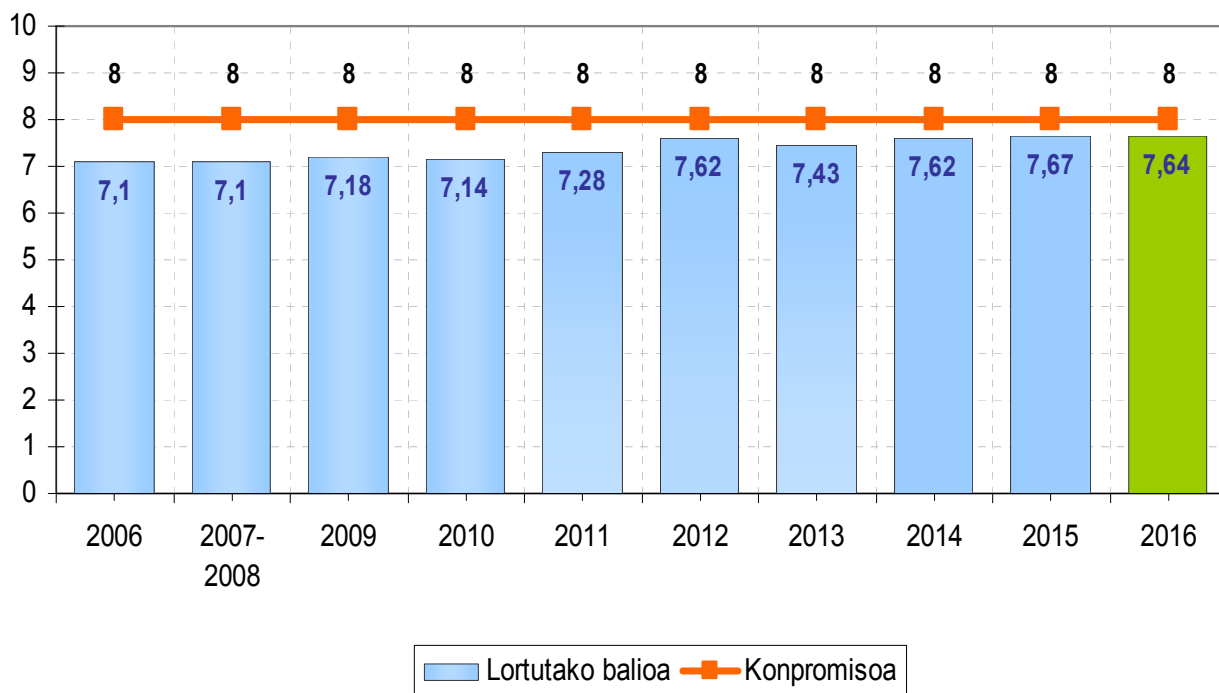


3.grafikoa: Herritarrek hautaturiko hizkuntza ofizialean arreta ematea.
Neurketa unitatea: Asebetetze maila.





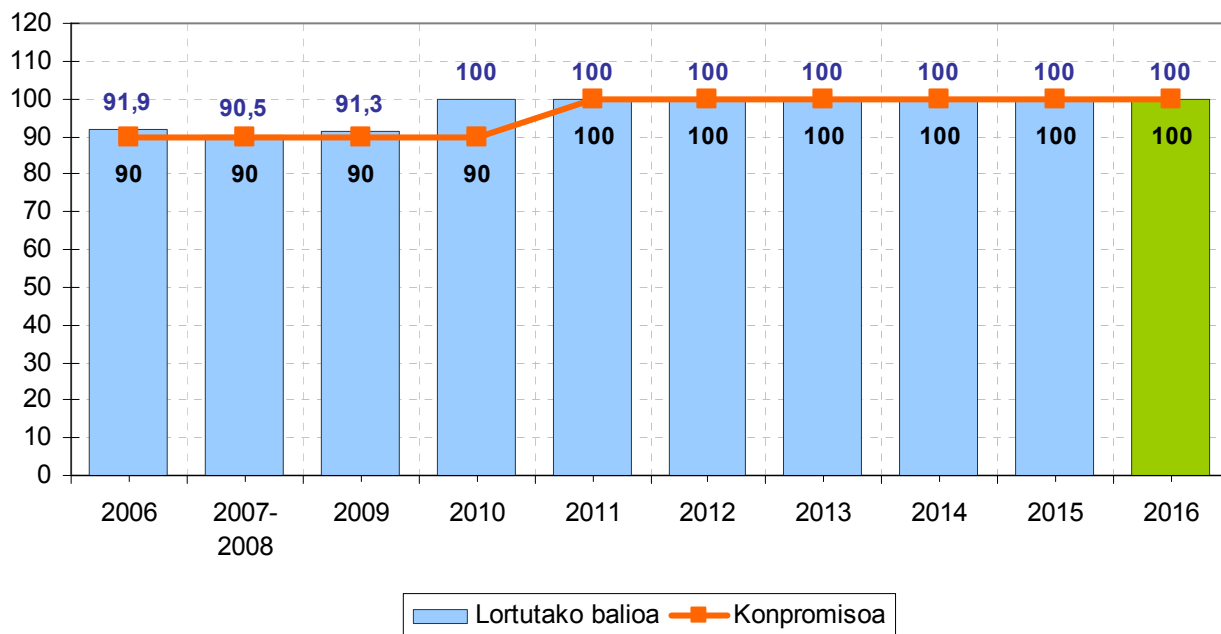
4.grafikoa: Elkarrizketen diskrezioa lortzeko baldintza egokiak edukitzea, gogobetetze maila ona lortzea.
Neurketa unitatea: Asebetetze maila.





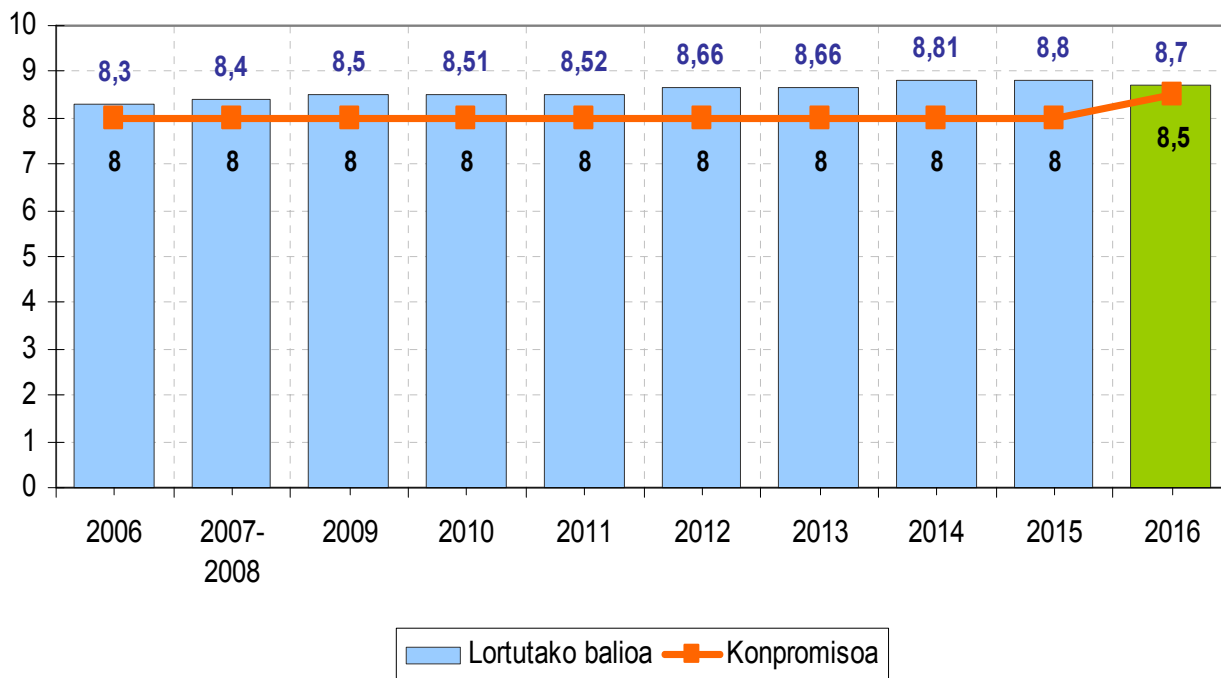
5.grafikoa: Kexa eta iradokizunei 15 eguneko epean erantzutea (legezko epea: 30 egun).

Neurketa unitatea: Ehunekoa.



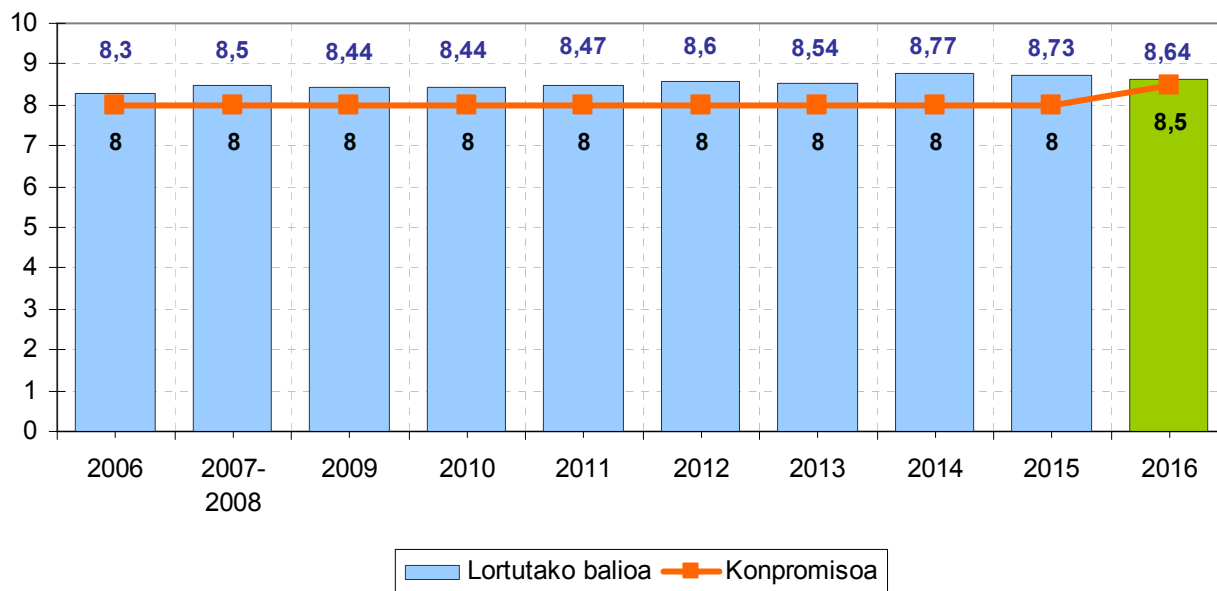


6.grafikoa: Langileen trebetasun profesionalak eguneratuak mantentzea, gogobetetze maila ona lortzeko.
Neurketa unitatea: Asebetetze maila.





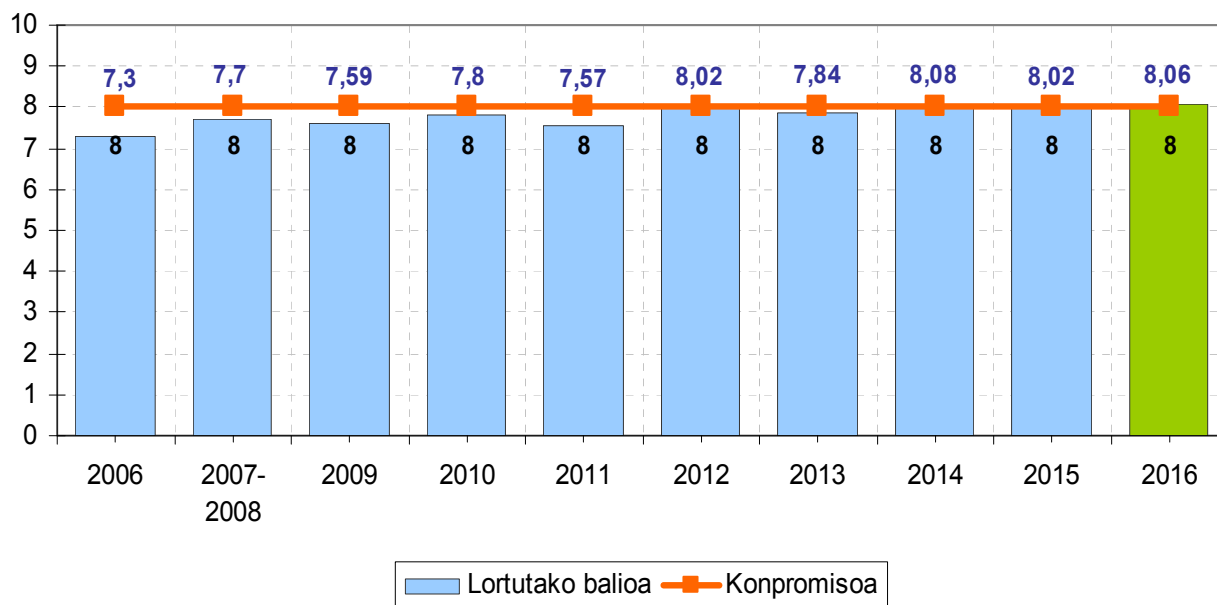
7. grafikoa: Jendearentzako informazio materialak prestatzea guk emandako zerbitzuei buruz, gogobetetze maila ona lortzeko.
Neurketa unitatea: Asebetetze maila.



itzuli

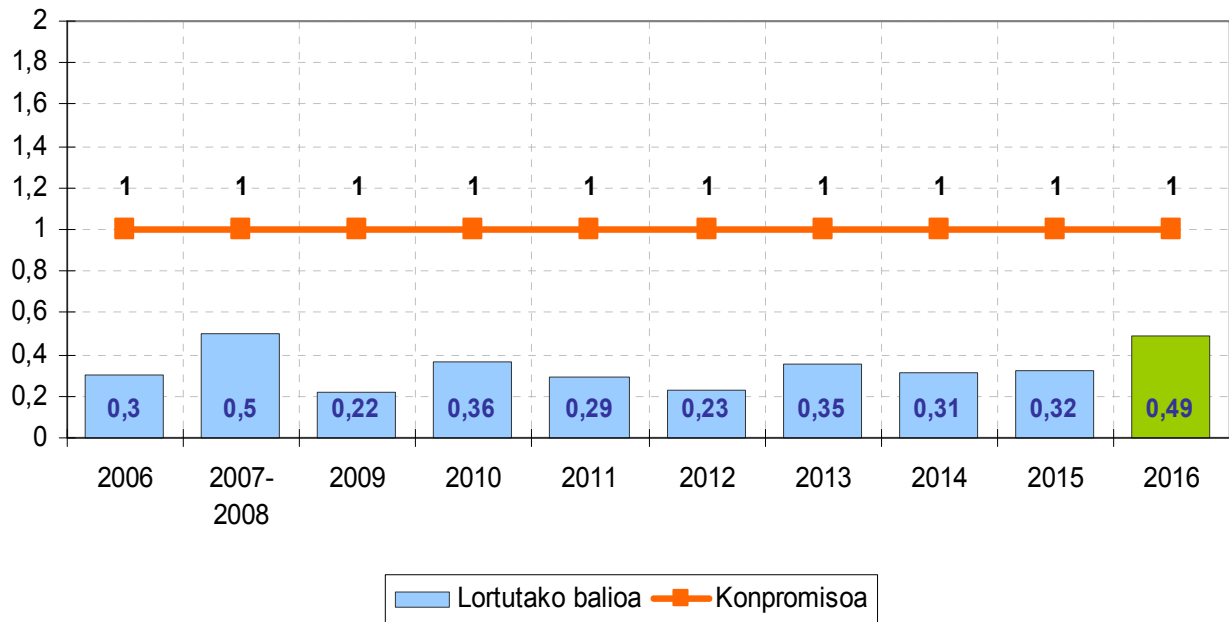


8.grafikoa: Bulego guztietan behar diren informazio seinaleak mantentzea eta horiek argiak izatea, gogobetetze maila ona lortzeko.
Neurketa unitatea: Asebetetze maila.



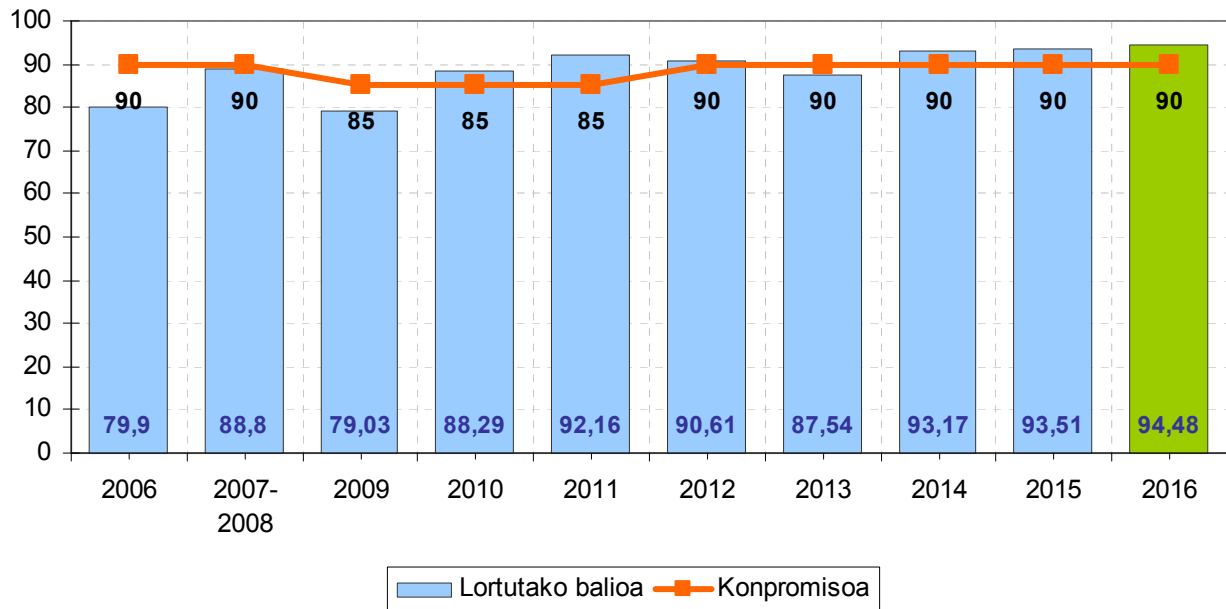


9.grafikoa: Gure zerbitzuen eraginkortasuna bermatzea.
Neurketa unitatea: Akatsen ehunekoa.





10.grafikoa: Itxoin beharreko denbora murriztea eta kasuen %85ean 10 minututik beherakoa izatea (partikularrentzako bakarrik).
Neurketa unitatea: Ehunekoa.





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

