



**FORU OGASUNEKO HERRITARREN AURREZ AURREKO ARRETA – 2017KO 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>9,33</b>      |       | Gogobetetze mailari buruz herritarrek bete dituzten <b>915</b> inkesten emaitzak prozesatu dira.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Hizkera erraza, argia eta zehatza erabiltzea informazioa ematean, gogobetetze maila ona lortzeko.                                                      | 8,5                   | <b>9,28</b>      |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Herritarrek hautaturiko hizkuntza ofizialean arreta ematea, gogobetetze maila ona lortzeko                                                             | 8,5                   | <b>9,46</b>      |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Elkarriketen diskrezioa lortzeko baldintza egokiak edukitzea, gogobetetze maila ona lortzeko.                                                          | 8                     | <b>7,43</b>      |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Zerbitzuaren eskumeneko kexa eta iradokizunei 10 eguneko epean erantzutea (legezko epea: 30 egun).                                                     | 100%                  | <b>% 100</b>     |       | <b>24</b> kexa, 2 iradokizun eta eskaera <b>1</b> jaso dira.<br>Batez besteko erantzuteko denbora: <b>1,83</b> egun                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Herritarrei arreta hobe emateko gure langileen trebetasun profesionalak eguneratuak mantentzea, gogobetetze maila ona lortzeko.                        | 8,5                   | <b>8,73</b>      |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Herritarren arretan zerbitzu berriak eskaintzea bide telefoniko eta elektronikoz, aurrez aurreko arretaren ordezkari kanalen erabilpena sustatzearren. | >0                    | >100             | ---   | <p><b>Zerbitzu elektronikoko berriak</b></p> <p>a) 4 zerga-eredu berri: 221, 231, 280 y 289.</p> <p>b) Zergabidea plataforma berria</p> <p>c) Webgunean informazioa bilatzeko tresnak hobetzea: Errenta, Sozietateak, OHZ, JEZ, ZHTSZ, urteko informatiboak, urteko BEZa, BEZa BIH eta 2016ko egutegi fiskalaren banner berriak..</p> <p>d) Zerga-prozeduretatik eratorriak diren eta egoitza elektronikoa argitaratzen diren Tramite eta Zerbitzuen fitxak sortu edo berritzea: 156</p> <p><b>Telefono bidezko zerbitzu berriak</b></p> <p>Informazioa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 001K berria (ordezkaritza korporatiboa)</li> <li>- Zergabidea plataforma berria: 109 eta 714ren simulazioak eta 840-841 ereduak.</li> <li>- 620 Telematikoa (aholkularitzak)</li> <li>- Zerga-salaketen egoera.</li> <li>- Roca mehatxuaren ondorioz ezarritako behin-behineko neurriak.</li> <li>- BEZaren BIH</li> <li>- Tramitazio elektronikorako behartutako talde berriak (OEak, jabe-komunitateak, etab.)</li> <li>- Fiskalitatea berritzeko ideien lehiaketa</li> <li>- Jakinarazpen elektronikoen aplikazioa (Jakinarazi)</li> </ul> |

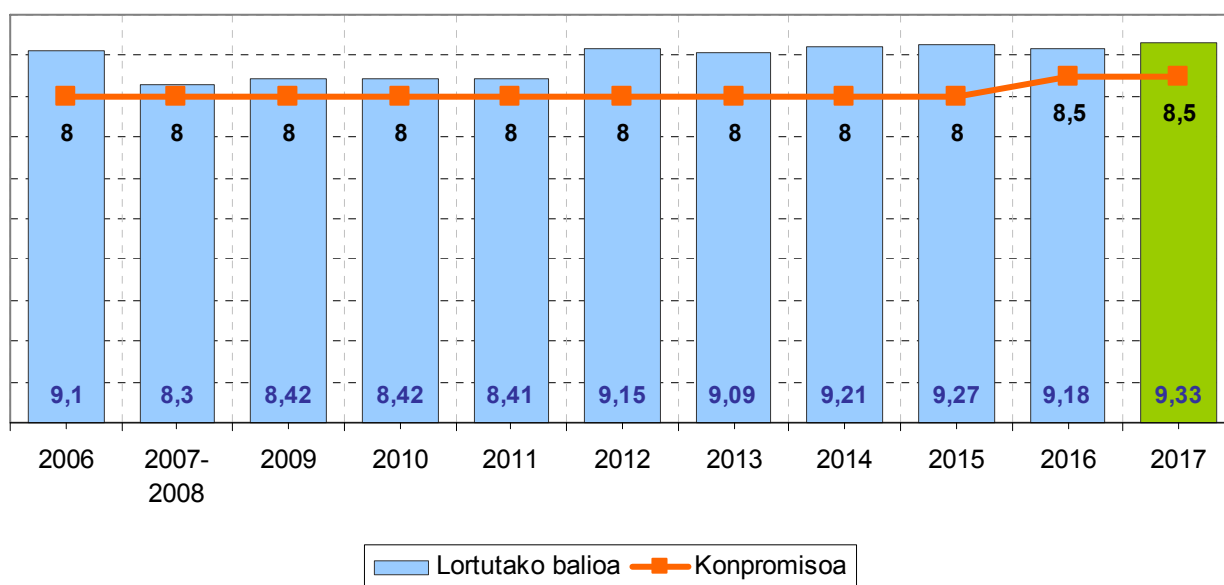


|                                                                                                                                                                         |            |                     |  |                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jendearentzako informazio materialak prestatzea guk emandako zerbitzuei buruz (zerga egutegia, informazio orriak), gogobetetze maila ona lortzeko.                      | 8,5        | <b>8,57</b>         |  | <ul style="list-style-type: none"><li>- 2018ko zerga egutegia argitaratu da.</li><li>- Informazio orri guztiak berrikusi dira.</li></ul> |
| Herritarren Arretarako bulego guztietan behar diren informazio seinaleak mantentzea eta horiek argiak izatea, barruan nahiz kanpoaldea, gogobetetze maila ona lortzeko. | 8          | <b>8,64</b>         |  | Errotaburuko bulegoan jendea artatzeko seinalizazio-sistema berria jarri da.                                                             |
| Gure zerbitzuen eraginkortasuna bermatzea.                                                                                                                              | < %1 akats | <b>% 0,41 akats</b> |  |                                                                                                                                          |
| Herritarrek itxoin beharreko denbora murriztea eta kasuen %90ean 10 minututik beherakoa izatea.                                                                         | 90%        | <b>% 92,34</b>      |  | Batez besteko itxaron denbora: 2 min. 50 segundo.<br>Etorri den pertsona kopurua: 203.500                                                |
| Zerga kudeaketaren profesionalen ordezkariekin foroa antolatzea, gutxienez urtean behin, zerga obligazioak borondatez betetzea sustatzearen elkarlanean                 | Foro 1     | <b>Foro 1</b>       |  | 2017ko abenduaren 1ean.                                                                                                                  |
| Erabiltzaileen gogobetetzean 10etik 8,5 lortzea.                                                                                                                        | 8,5        | <b>8,60</b>         |  |                                                                                                                                          |



## GRAFIKOEN AURKIBIDEA

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

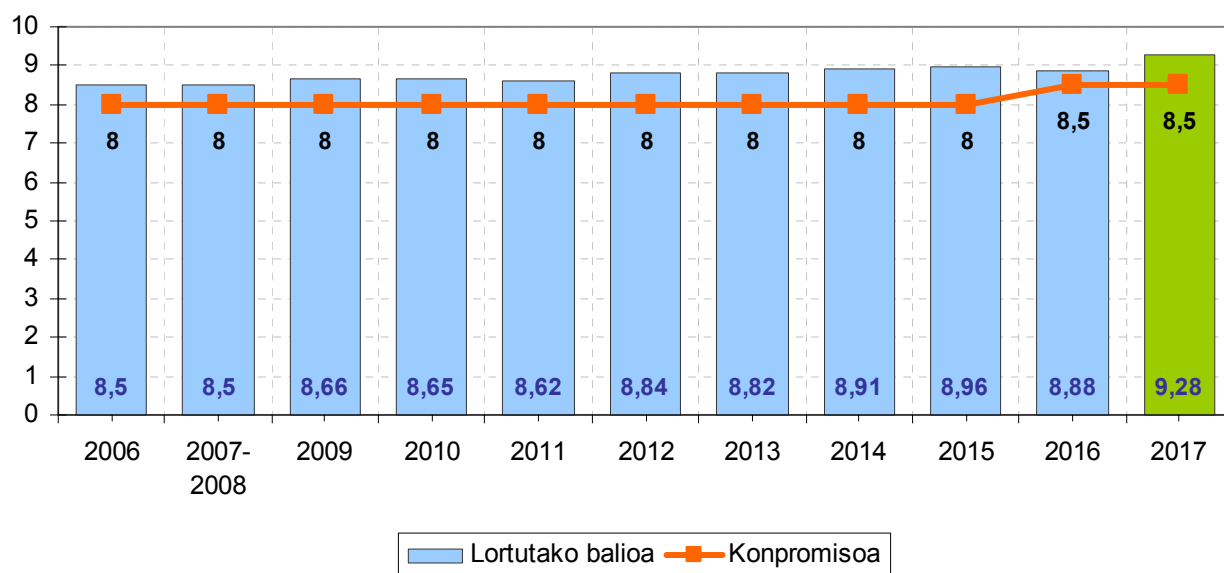


[itzuli](#)



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

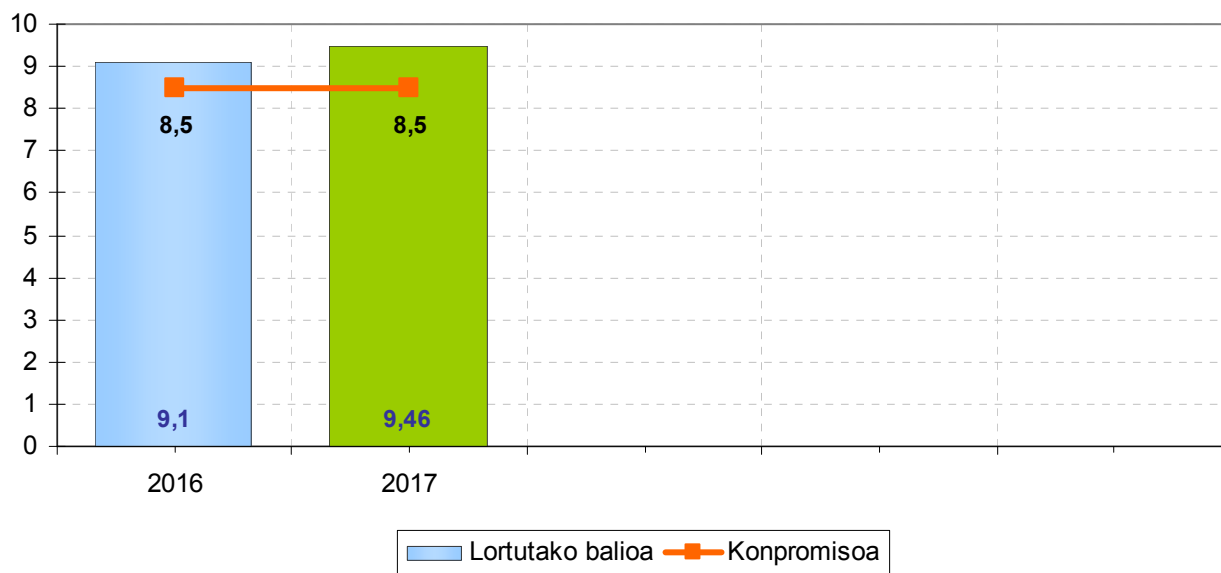
Neurketa unitatea: Asebetetze maila.



[itzuli](#)



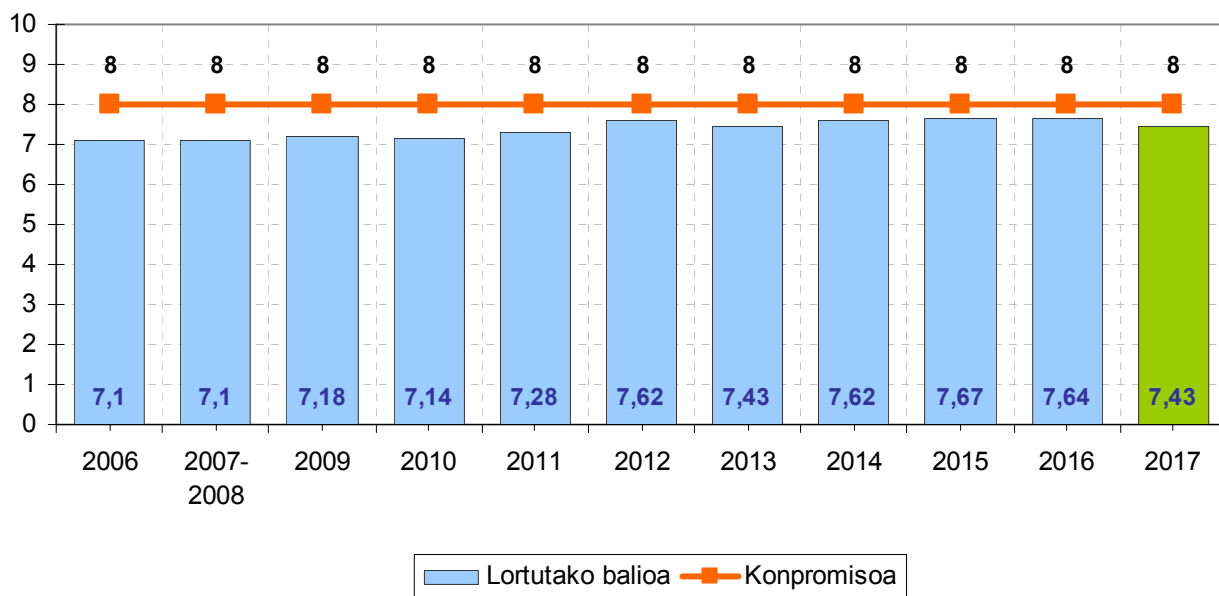
3.grafikoa: Herritarrek hautaturiko hizkuntza ofizialean arreta ematea.  
Neurketa unitatea: Asebetetze maila.



[\*\*itzuli\*\*](#)



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

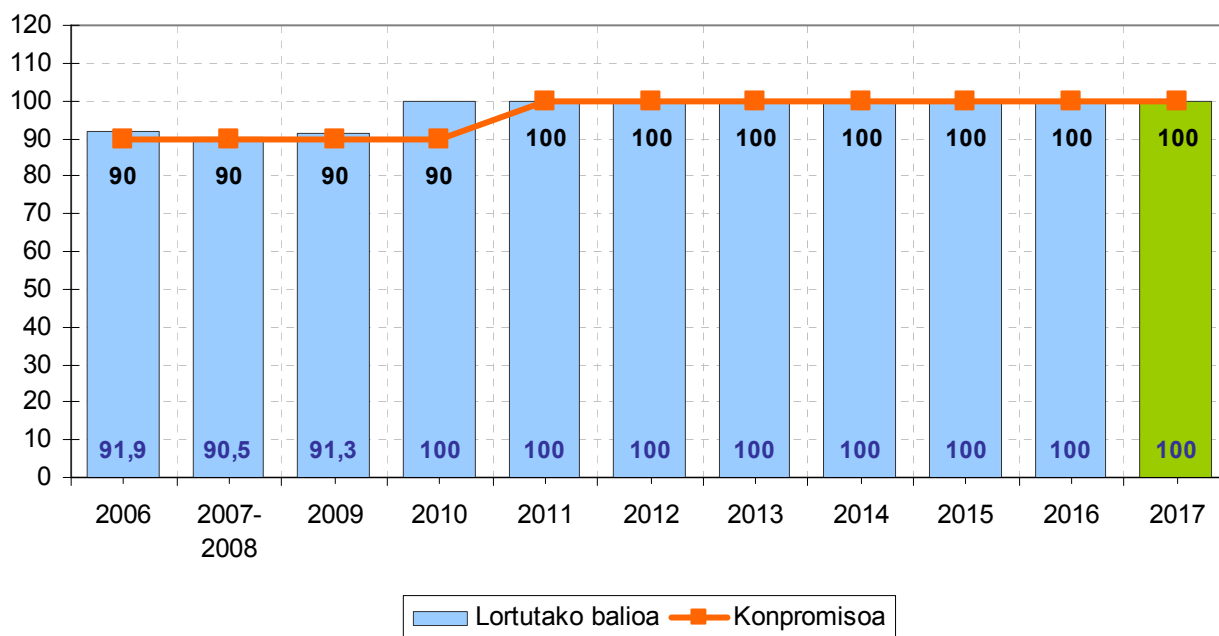


[itzuli](#)



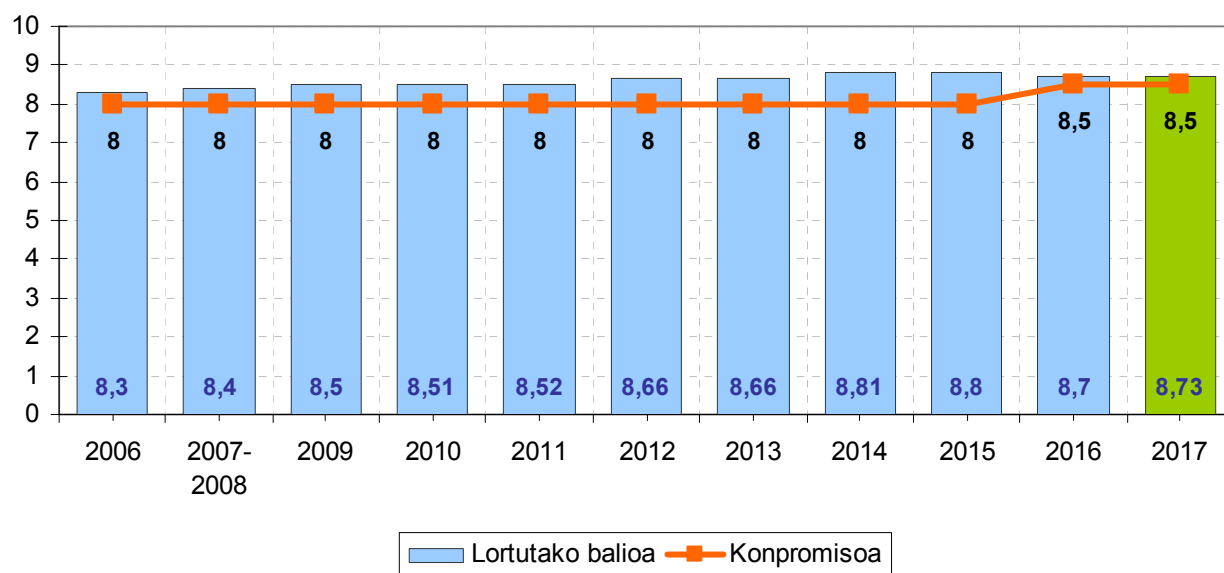
5.grafikoa: Kexa eta iradokizunei 15 eguneko epean erantzutea (legezko epea: 30 egun).

Neurketa unitatea: Ehunekoa.



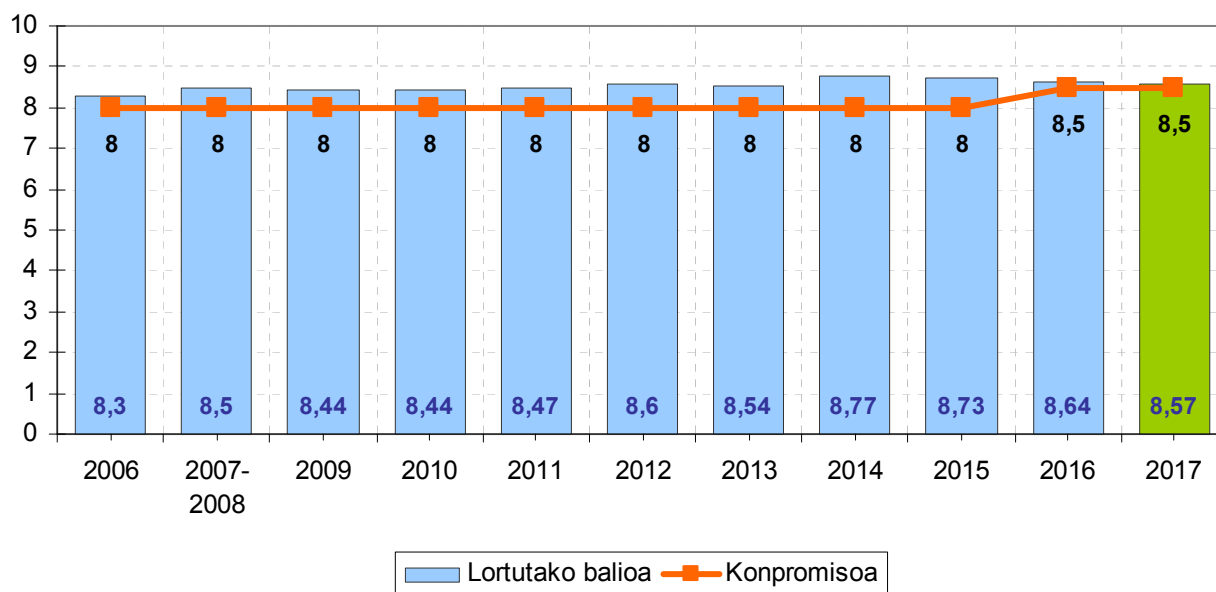


6.grafikoa: Langileen trebetasun profesionalak eguneratuak mantentzea, gogobetetze maila ona lortzeko.  
Neurketa unitatea: Asebetetze maila.



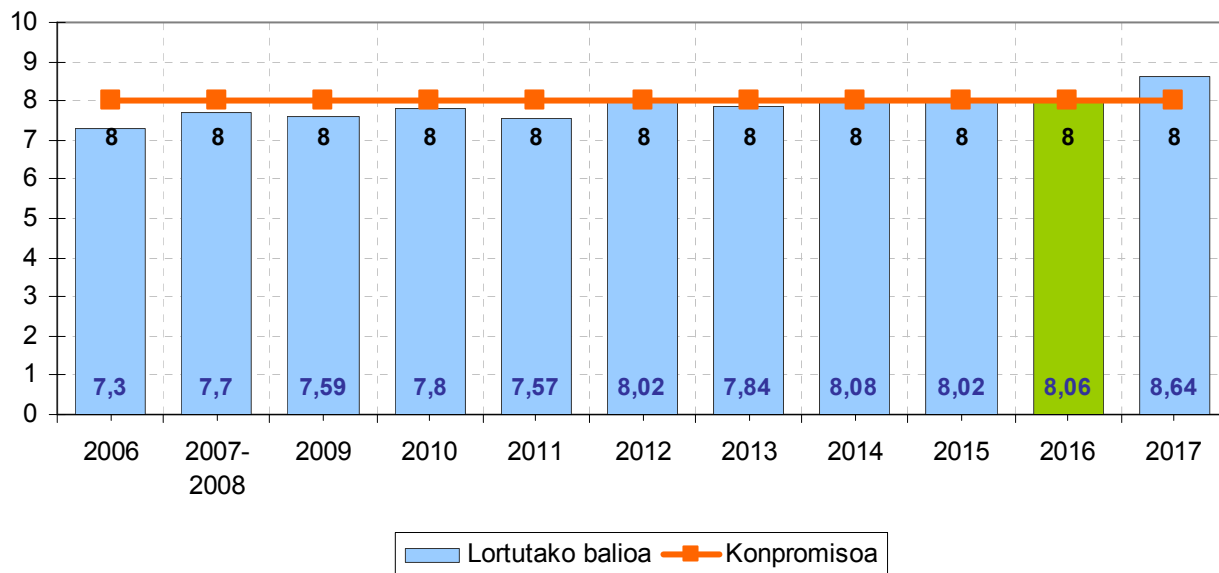
[itzuli](#)

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





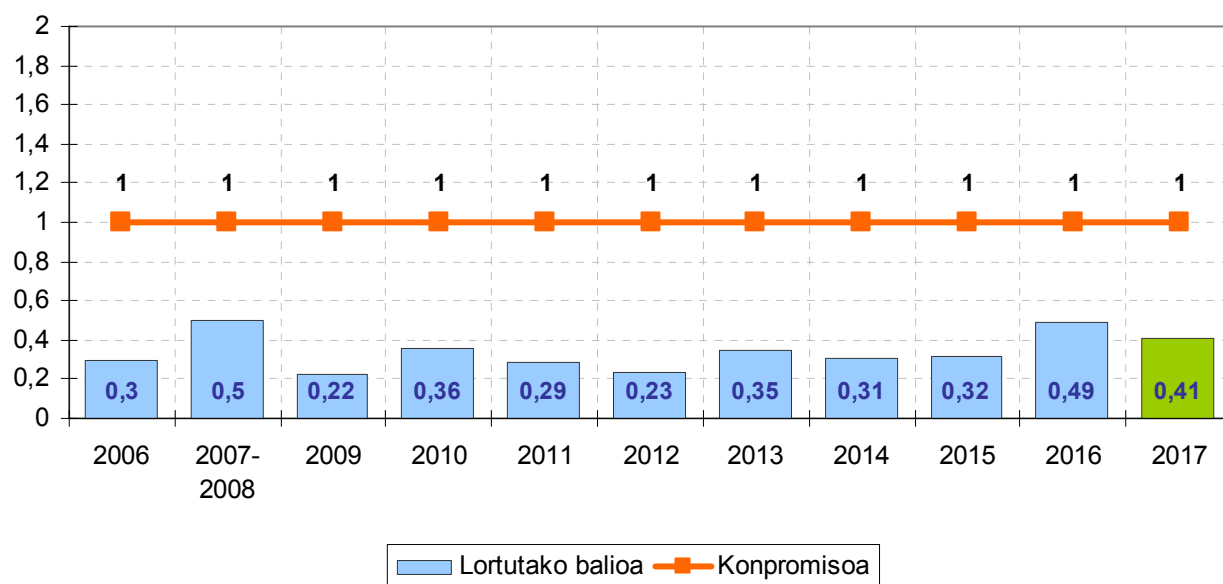
8.grafikoa: Bulego guztietan behar diren informazio seinaleak mantentzea eta horiek argiak izatea, gogobetetze maila ona lortzeko.  
Neurketa unitatea: Asebetetze maila.



[\*\*itzuli\*\*](#)



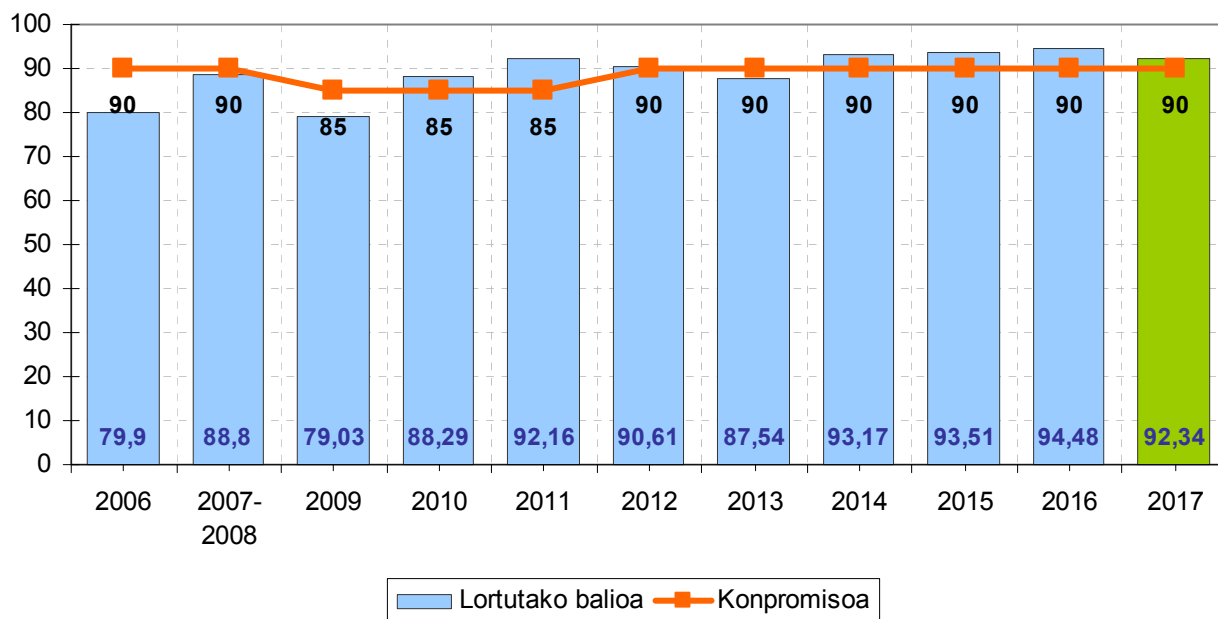
9.grafikoa: Gure zerbitzuen eraginkortasuna bermatzea.  
Neurketa unitatea: Akatsen ehunekoa.



[itzuli](#)

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

Neurketa unitatea: Ehunekoa.



[itzuli](#)



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

