



FORU OGASUNEKO HERRITARREN AURREZ AURREKO ARRETA – 2018KO EMAITZAK

KONPROMISOAK		EMAITZAK		
HERRITARREI ARRETA	Konpromisoa-ren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Herritarrei arreta zuzena eta atsegina ematea, haien beharren arabera, gogobetetze maila ona lortzeko.	8,5	9,00		Gogobetetze mailari buruz herritarrek bete dituzten 817 inkestak emaitzak prozesatu dira.
Hizkera erraza, argia eta zehatza erabiltzea informazioa ematean, gogobetetze maila ona lortzeko.	8,5	9,21		
Herritarrek hautaturiko hizkuntza ofizialean arreta ematea, gogobetetze maila ona lortzeko.	8,5	9,35		
Elkarriketen diskrezioa lortzeko baldintza egokiak edukitzea, gogobetetze maila ona lortzeko.	8	8,11		
Zerbitzuaren eskumeneko kexa eta iradokizunei 10 eguneko epean erantzutea (legezko epea: 30 egun).	% 100	% 100		26 kexa eta iradokizun 1 jaso dira. Batez besteko erantzuteko denbora: 1,37 egun.
Herritarrei arreta hobe emateko gure langileen trebetasun profesionalak eguneratuak mantentzea, gogobetetze maila ona lortzeko.	8,5	9,07		
Herritarren arretan zerbitzu berriak eskaintzea bide telefoniko eta elektronikoz, aurrez aurreko arretaren ordezkari kanalen erabilpena sustatzearren.	>0	>100	---	Zerbitzu elektronikoko berriak: • 5 zerga eredu berri: 136, 203, 223, 232, eta 763. • Eredu eta idatzi berriak ZergaBidea web plataforman (94 eredu eta 386 idatzi). • Ogasuna eta Finantzako web gune berria: ◦ 16 banner hasera orrian ◦ Zerga egutegi erabilgarriagoa ◦ Herritarren arreta zerbitzuak, aurrez aurre eta telefonoz, eskaintzen dituen zerbitzuen katalogoaren argitalpena • Zerga prozeduratik eratorriak diren eta egoitza elektronikokoan argitaratzen diren tramite eta zerbitzuen fitxak sortu edo berritzea: 141 Telefono bidezko zerbitzu berriak: • ZergaBidea web plataforma berriaren bitartez zerga eredu eta idatziak aurkezteko laguntza eman eta informatzea. • Jakinarazpen elektronikoen postontzian sartzeko laguntza eman eta informatzea.
Jendearentzako informazio materialak prestatzea guk emandako zerbitzuei buruz (zerga egutegia, informazio orriak), gogobetetze maila ona lortzeko.	8,5	9,07		• 2018ko zerga egutegia argitaratu da. • Informazio orri guztiak berrikusi dira.
Herritarren Arretarako bulego guztietan behar diren informazio seinaleak mantentzea eta horiek argiak izatea, barruan nahiz kanpoaldean, gogobetetze maila ona lortzeko.	8	8,54		Emandako zerbitzuen eta ilara kudeaketaren azalpenen eguneraketa.
Gure zerbitzuen eraginkortasuna bermatzea.	< % 1 akats	% 0,20 akats		
Herritarrek itxoin beharreko denbora murriztea eta kasuen %90ean 10 minututik beherakoa izatea.	% 90	% 90,24		Batez besteko itxaron denbora: 3 min. 14 segundo. Etorri den pertsona kopurua: 201.529



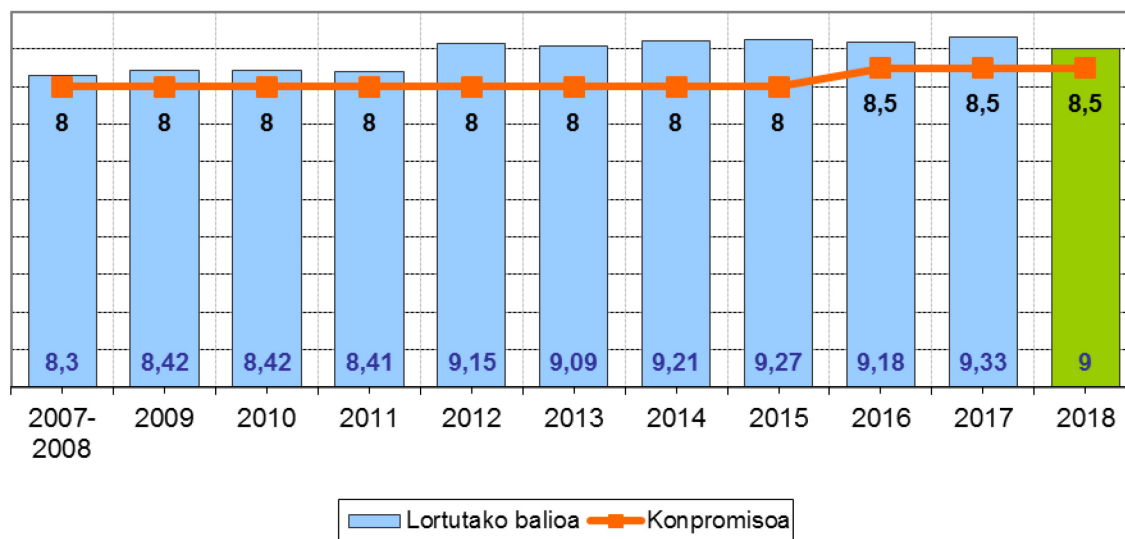
Zerga kudeaketaren profesionalen ordezkariekin foroa antolatzea, gutxienez urtean behin, zerga obligazioak borondatez betetzea sustatzearen elkarlanean.	Bilera 1	2 bilera		2018ko azaroaren 27 eta 28an.
Erabiltzaileen gogobetetzean 10etik 8,5 lortzea.	8,5	8,87		



GRAFIKOEN AURKIBIDEA

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

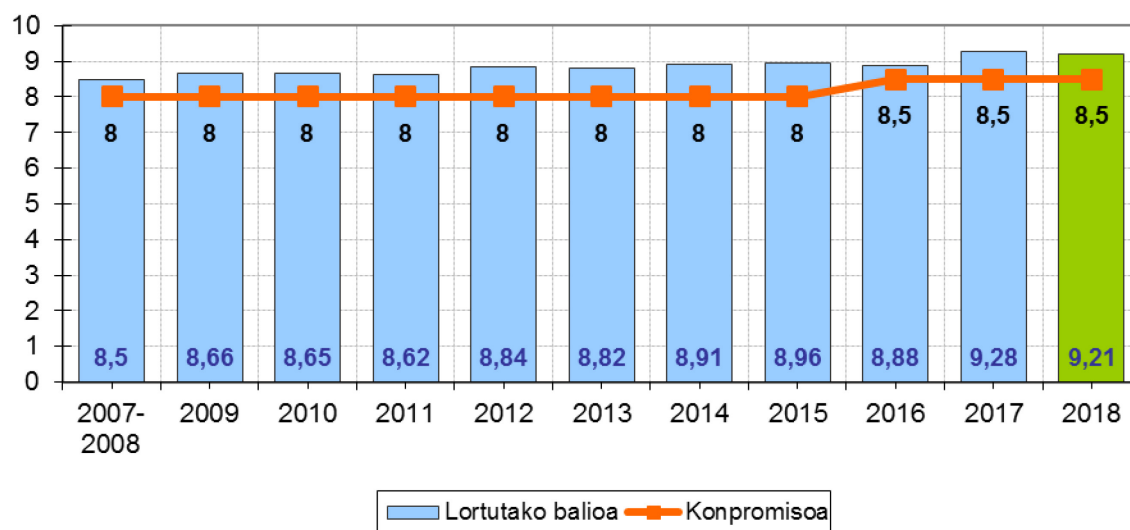
Neurketa unitatea: Asebetetze maila.





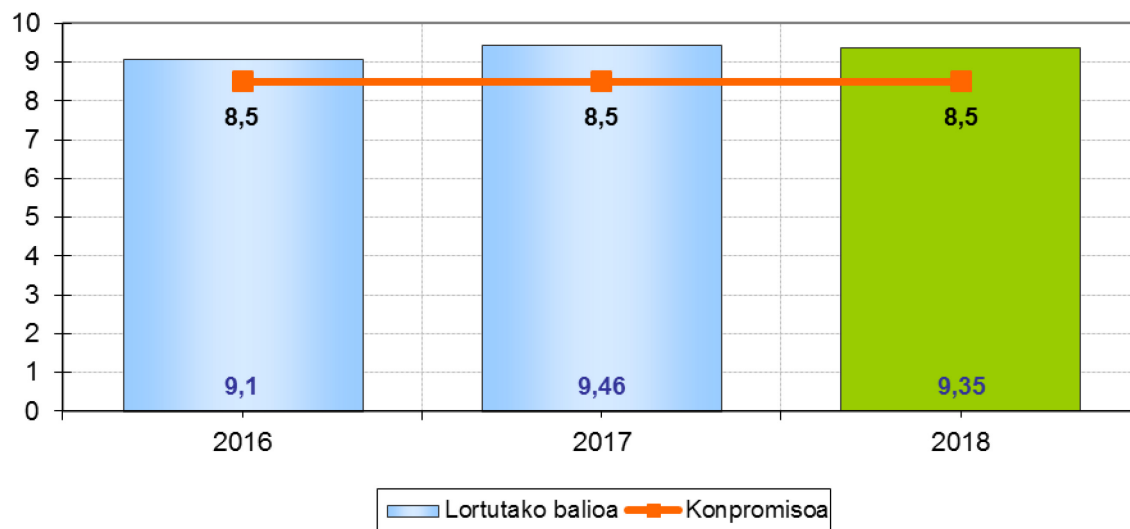
2.grafikoa: Hizkera erraza, argia eta zehatza erabiltzea, gogobetetze maila ona lortzeko.

Neurketa unitatea: Asebetetze maila.





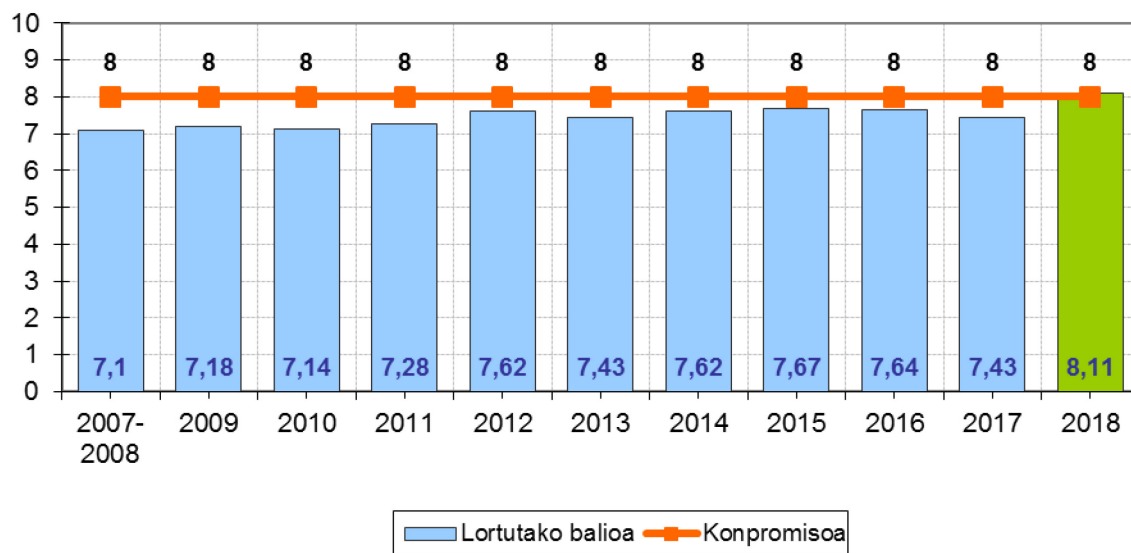
3.grafikoa: Herritarrek hautaturiko hizkuntza ofizialean arreta ematea.
Neurketa unitatea: Asebetetze maila.





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

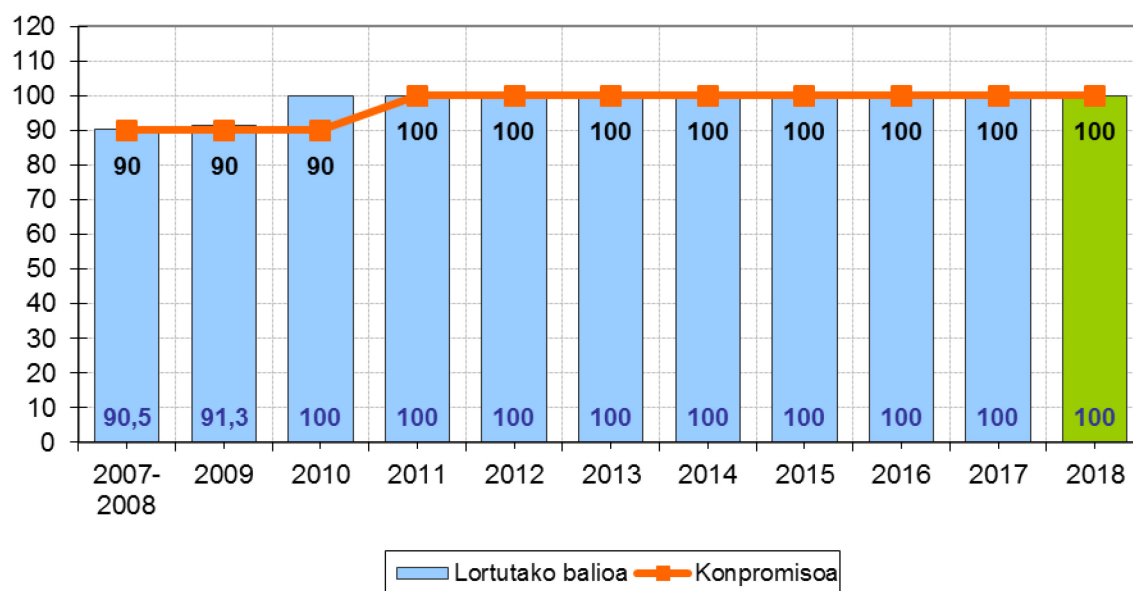
Neurketa unitatea: Asebetetze maila.





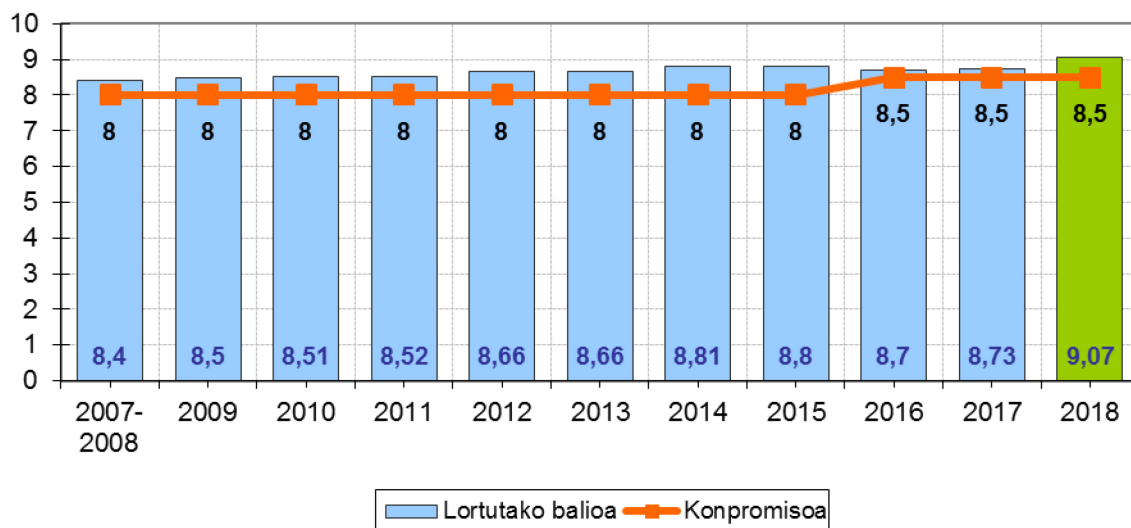
5.grafikoa: Kexa eta iradokizunei 10 eguneko epean erantzutea (legezko epea: 30 egun).

Neurketa unitatea: Ehunekoa.





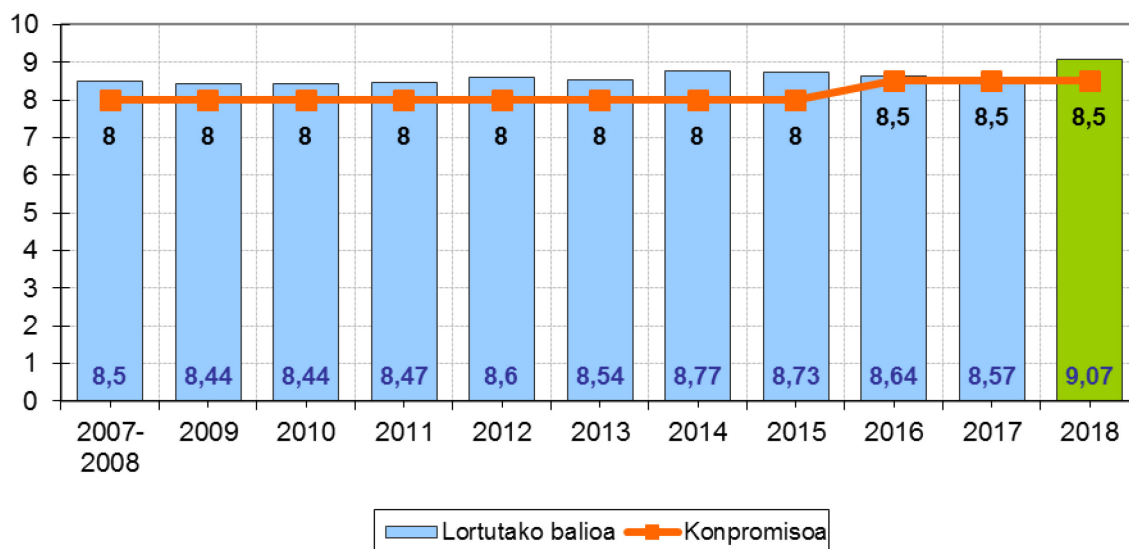
6.grafikoa: Langileen trebetasun profesionalak eguneratuak mantentzea, gogobetetze maila ona lortzeko.
Neurketa unitatea: Asebetetze maila.





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

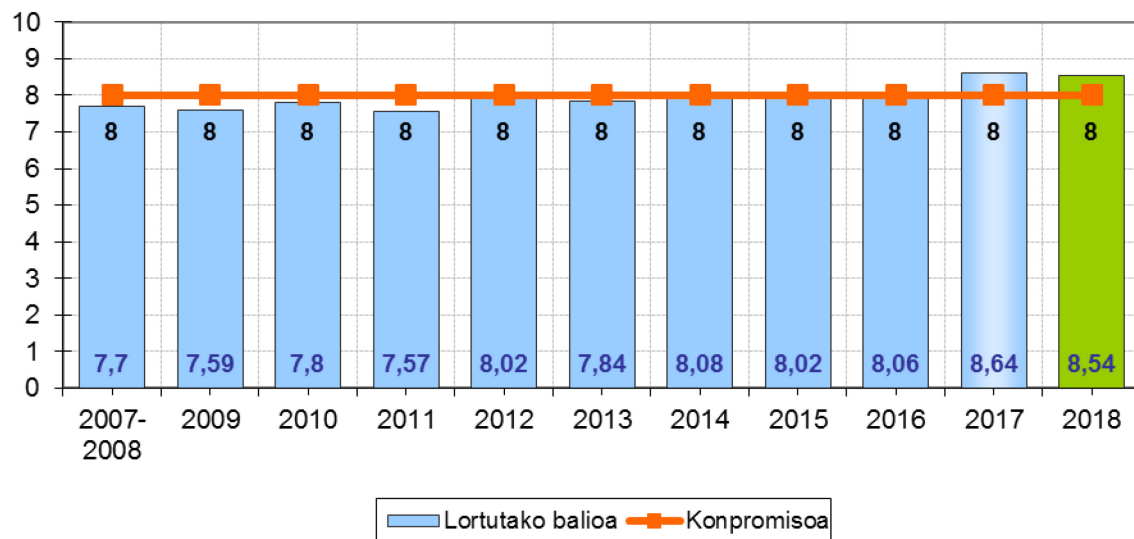
Neurketa unitatea: Asebetetze maila.





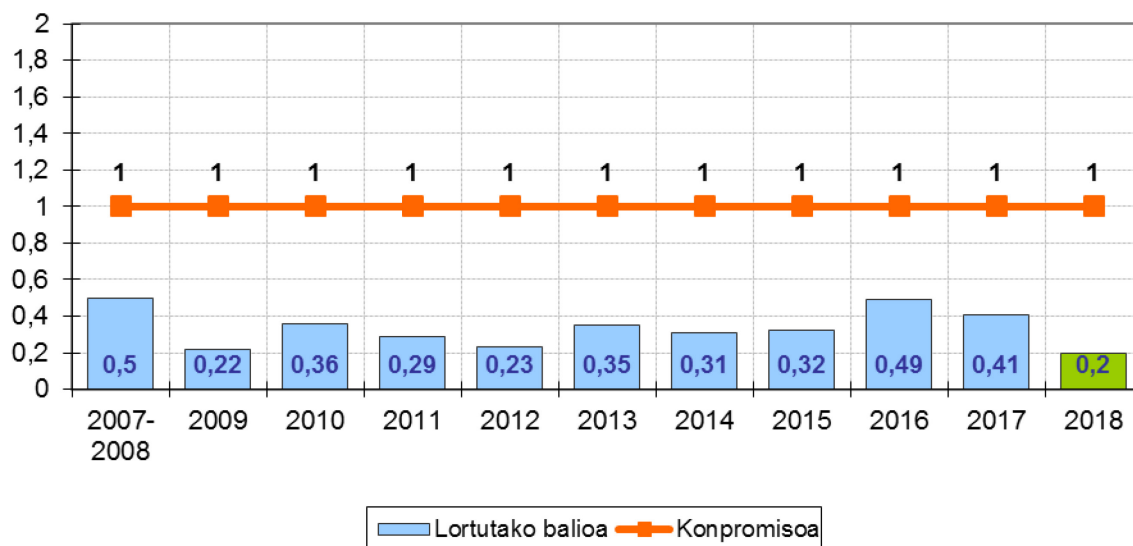
8.grafikoa: Bulego guztietan behar diren informazio seinaleak mantentzea eta horiek argiak izatea, gogobetetze maila ona lortzeko.

Neurketa unitatea: Asebetetze maila.





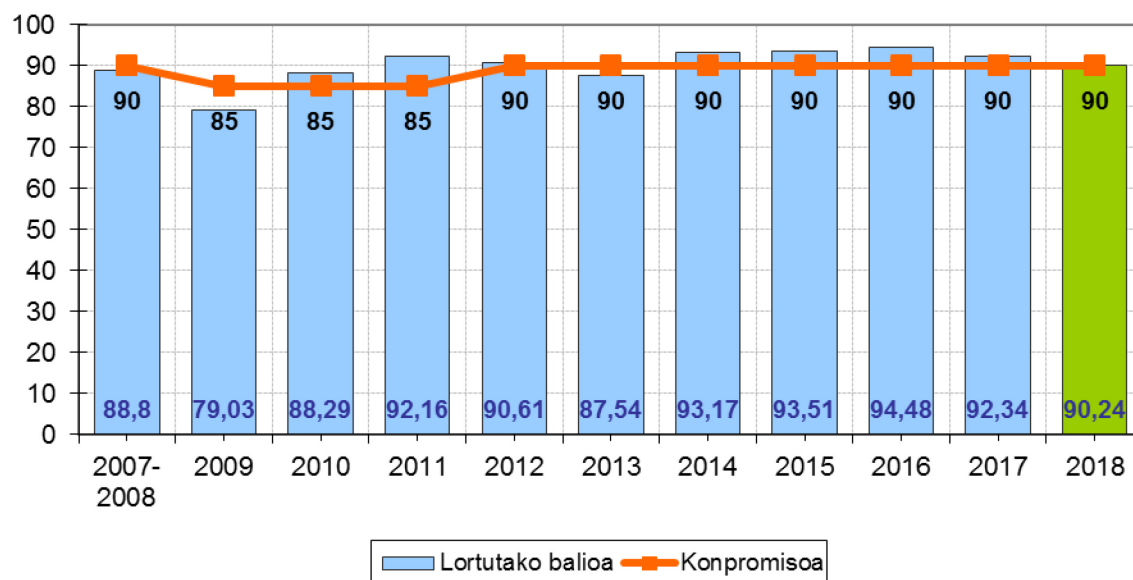
9.grafikoa: Gure zerbitzuen eraginkortasuna bermatzea.
Neurketa unitatea: Akatsen ehunekoa.





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.

