



FORU OGASUNeko HERRITARREN ARRETA – 2022KO EMAITZAK

KONPROMISOAK		EMAITZAK		
HERRITARREI ARRETA	Konpromisoa-ren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Herritarrei arreta zuzena, atsegina eta beraien beharretara egokitua ematea, gogobetetze maila ona lortuz.	8,5	9,50		Gogobetetze inkestak: - Aurrez aurreko arreta: 1004 inkestak - Telefono arreta: 100 inkestak Bataz besteko balorazioa: tratu, hizkuntza eta elebitasuna.
		9,04		Gogobetetze inkestak: - Aurrez aurreko arreta: 1004 inkestak - Telefono arreta: 100 inkestak Gogobetetze adierazle orokorra.
Zerbitzuaren eskumeneko kexa eta iradokizunak 5 laneguneko epean erantzutea (legezko epea: 30 lanegun).	5 egun	3,54 egun		20 kexa eta 3 iradokizun jaso dira, eta zorion-adierazpen 1,
Zerbitzuaren eskumeneko kontsultak, idatziz aurkeztutakoak, 5 laneguneko epean erantzutea (legezko epea: 30 lanegun).	5 egun	1,56 egun		434 kontsulta jaso dira
Herritarrek itxoin beharreko denbora murriztea eta 10 minututik beherakoa izatea.	% 90	% 94,19		Itxaroteko batez besteko denbora: 2 minutu, 15 seg Artatutako pertsonak: 108.285.
Departamentuko informazioko telefonoan jasotako kontsultak lehen deian artatzea.	% 95	% 96,64		479.532 dei jaso dira.
Departamentuko webgunea eguneratua, eskuragarria eta zergadunentzat erabilgarria mantentzea.	8	6,95		Gogobetetze inkestak: Arreta telematikoa: 137 inkestak Gogobetetze adierazle orokorra.
Eskaintako zerbitzuei buruz jendearentzako informazio materialak prestatzea.	8,5	8,91		Gogobetetze inkestak: - Aurrez aurreko arreta: 1004 inkestak - Arreta telematikoa: 137 inkestak Bataz besteko balorazioa: jendearentzako prestatutako informazio materiala. • Departamentuko webgunean argitaratu da eta jendearen eskura jarri da 2022ko egutegi fiskala, gida fiskal eguneratuak, eskuliburuak eta informazio-orriak. • Hitzordua lortzeko baliabideen informazio-txartelak jarri dira jendearen eskura, aurrez aurreko izapideak arreta-bulegoetan egiteko. • Zerga-prozeduretatik eratorritako SIA fitxak egitea eta aldatzea eta egoitza elektronikoan argitaratzea.
Herritarrei arreta hobia emateko, gure langileen trebetasun profesionala eguneratua mantentzea.	8,5	9,32		Gogobetetze inkestak: - Aurrez aurreko arreta: 1004 inkestak - Telefono arreta: 100 inkestak Egindako kontsulten eabazpenei edo emandako zerbitzuei buruzko bataz besteko balorazioa. • Prestakuntza-ikastaroa eman zaie langile berriei. • Aplikazio berriei, arau-aldaketekin eta berrikuntzekin lotutako prestakuntza eman da. • Barne-jarraibide berriak egitea eta lehendik daudenak eguneratzea. • PFEZ kanpaina berriaren aurreko eguneratzea. • Trebakuntza. • Langileek 2 prestakuntza-ikastaro egin dituzte HAZerako diseinatutako komunikazio-teknikei buruz eta Laneko Arriskuen Prebentzioari buruz • Langileek 61 prestakuntza-ikastaro egin dituzte Prestakuntza Plan Korporatiboaren barruan.



Herritarren arretarako bulegoak egokiak izatea, gogobetetze maila ona lortuz.	8,00	9,08		Gogobetetze inkestak: - Aurrez aurreko arreta: 1004 inkestak Aurrez aurreko arretan artatutako pertsonen gogobetetzearen batez besteko balorazioa, instalazioen irisgarritasunari eta seinaleztapenari, eta erosotasun- eta diskrezio-baldintzei dagokienez. - Informazio eta erregistro gune berri bat gaitu eta identifikatzea, 7 bulegoetan hitzordua eskatu beharrik gabe. - Zerga-bulego guztietan kartel berriak jartzea hitzordua eskatzeko, zerga-izapideak eta errenta mekanizatua egiteko. "Nirekin euskaraz egin dezakezu" eranskailuak jartzea arreta-postu guztietan.
Gipuzkoako organismoen eta eragileen ordezkariekin topaketa antolatzea, gutxienez urtean behin, zerga obligazioak borondatez betetzea sustatzeko lankidetzan giroan.	Saio 1	Saio 1		2022ko abenduaren 1ean.

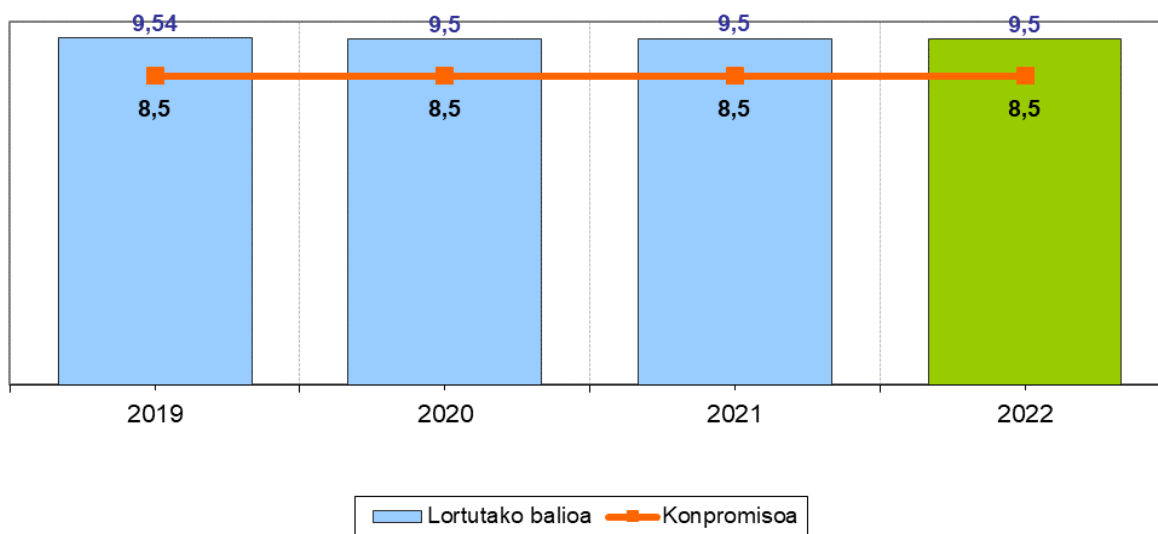


GRAFIKOEN AURKIBIDEA

[itzuli](#)

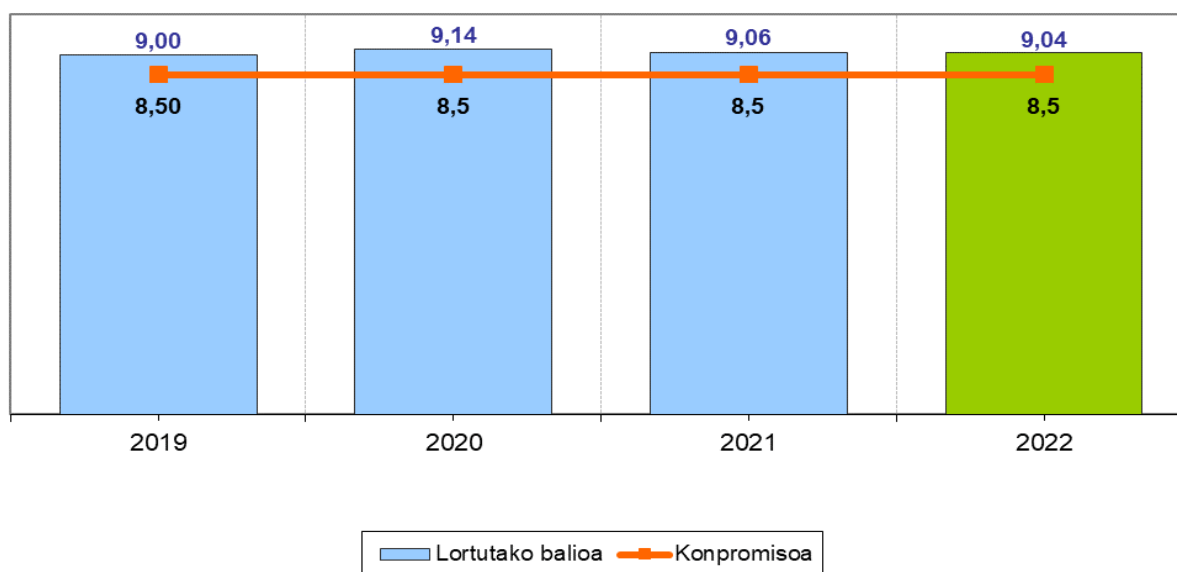
1. grafikoa: Herritarrei arreta zuzena, atsegina eta beraien beharretara egokitua ematea, gogobetetze maila 10etik 8'5 puntutik gorakoa lortuz.

Neurketa unitatea: Batez besteko balorazioa tratu, hizkera eta hizkuntzan



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

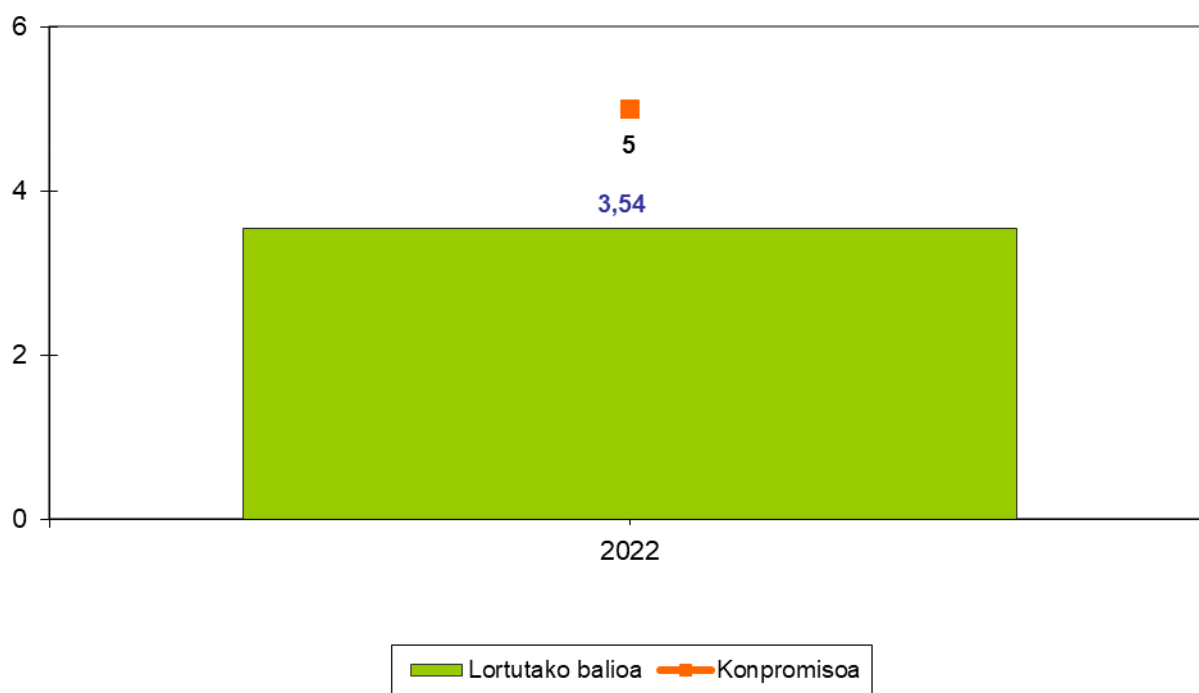
Neurketa unitatea: Gogobetetze orokorra.





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

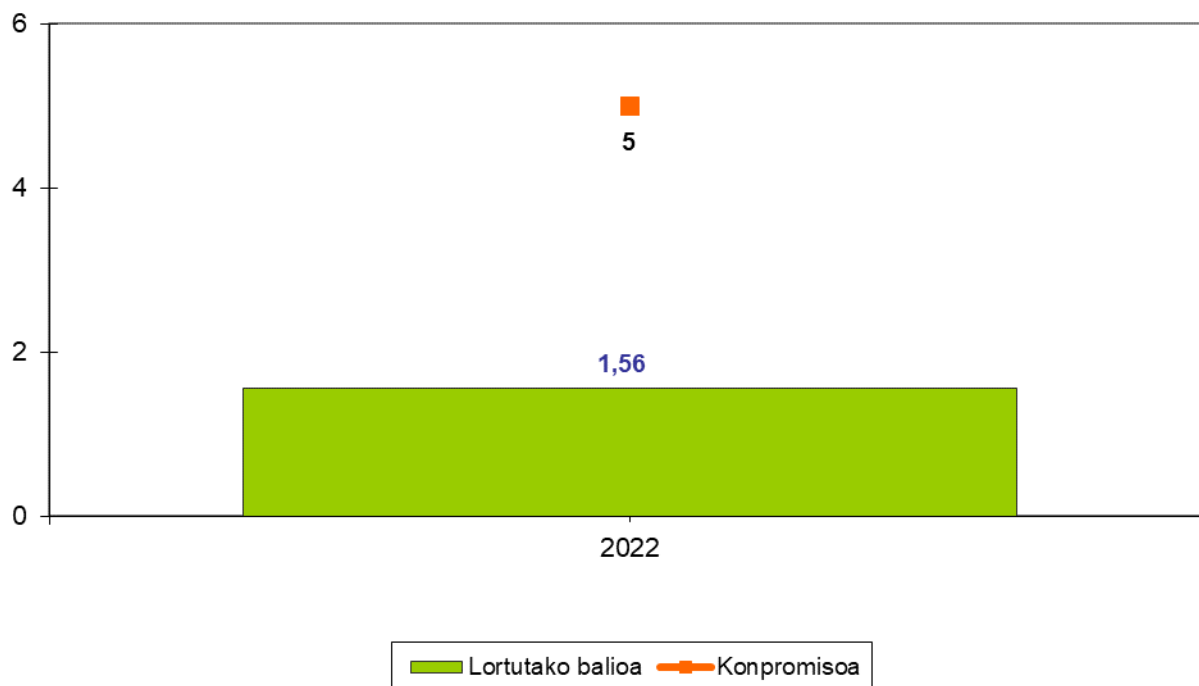
Neurketa unitatea: Egunak.





[itzuli](#)

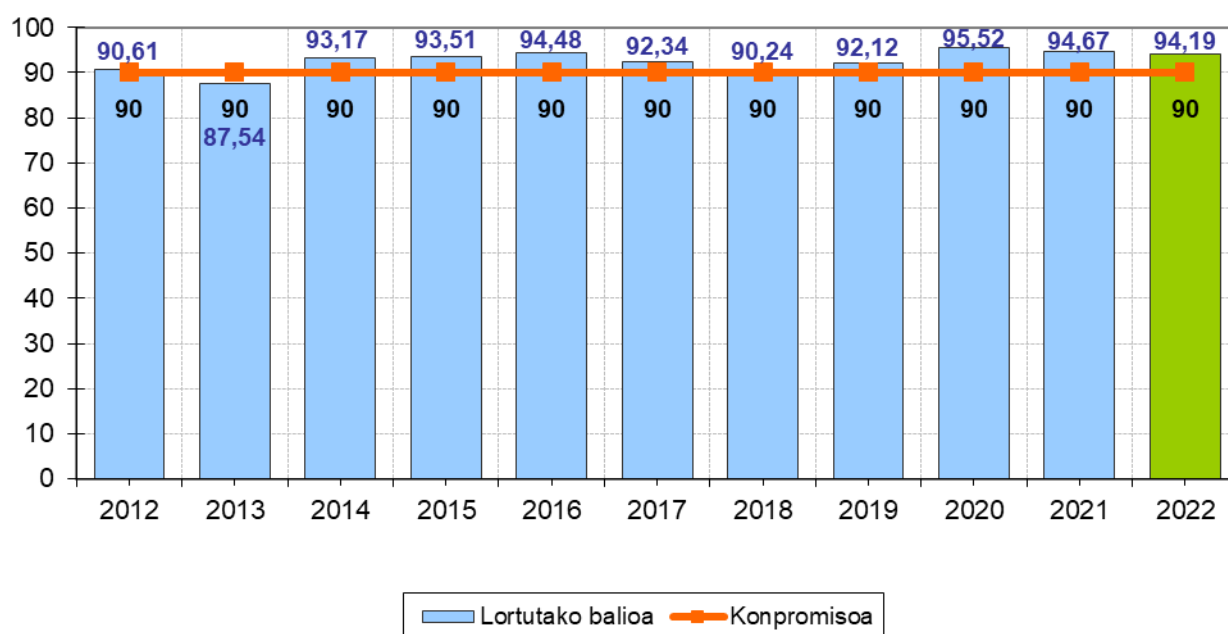
3. grafikoa: Zerbitzuaren eskumeneko kontsultak, idatziz aurkeztutakoak, 5 laneguneko epean erantzutea (legezko epea: 30 lanegun).
Neurketa unitatea: Egunak.





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

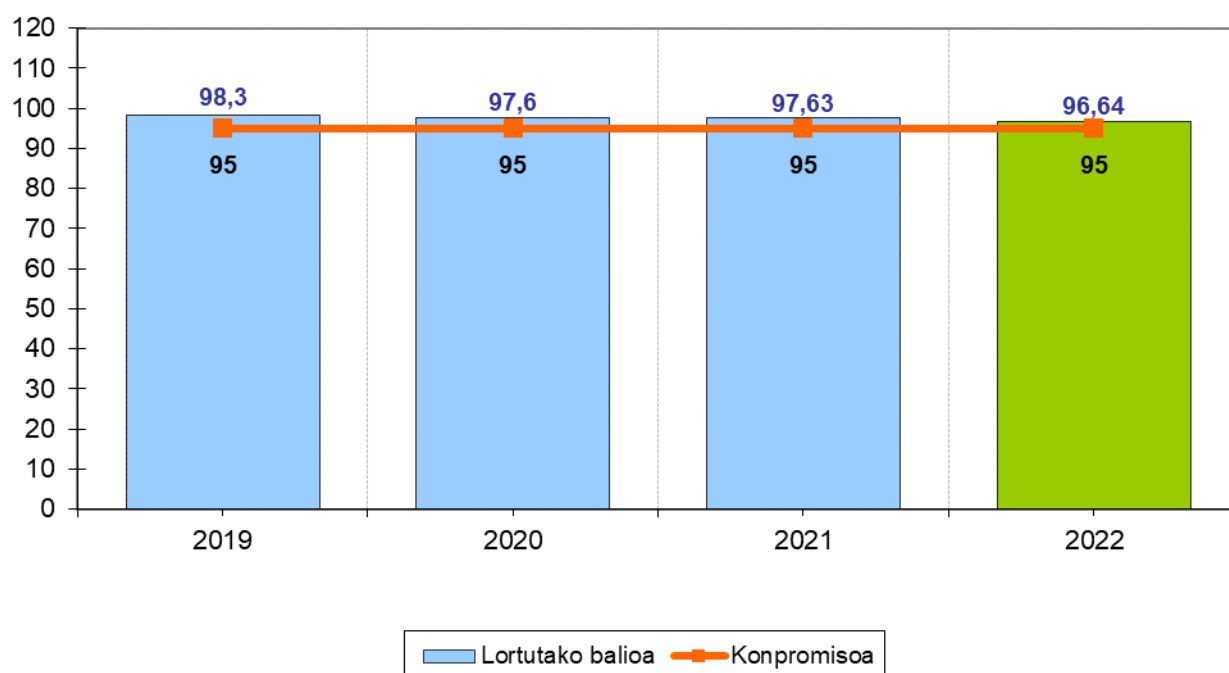
Neurketa unitatea: Ehunekoa.





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

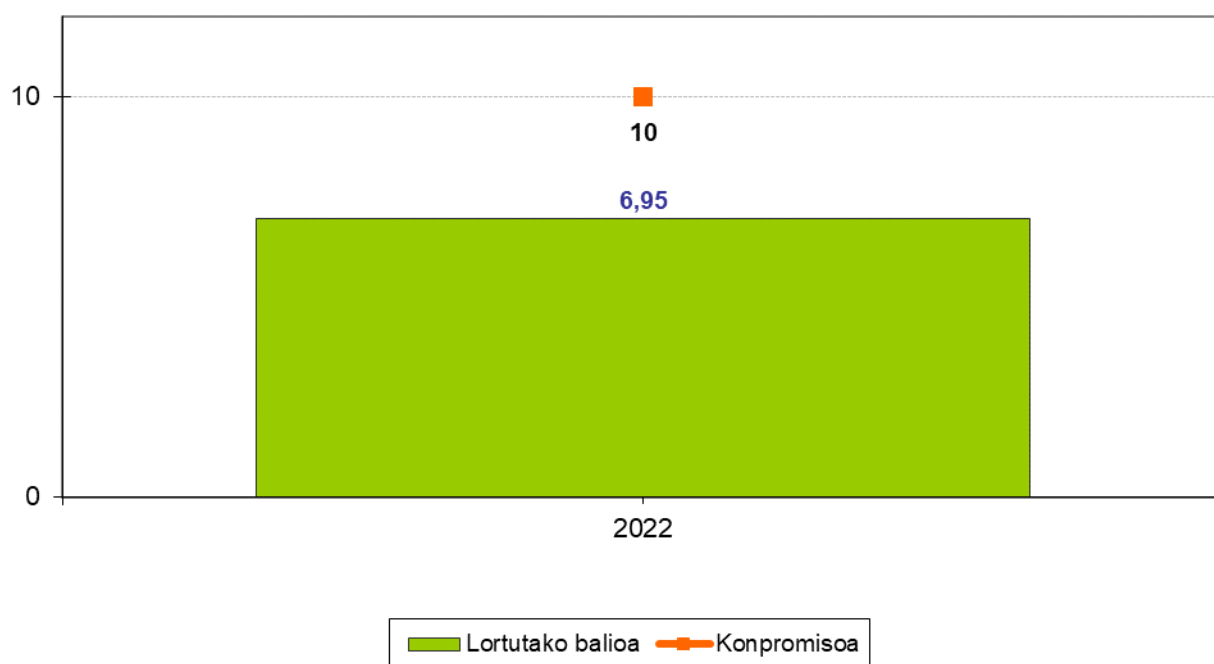
Neurketa unitatea: Ehunekoa.





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

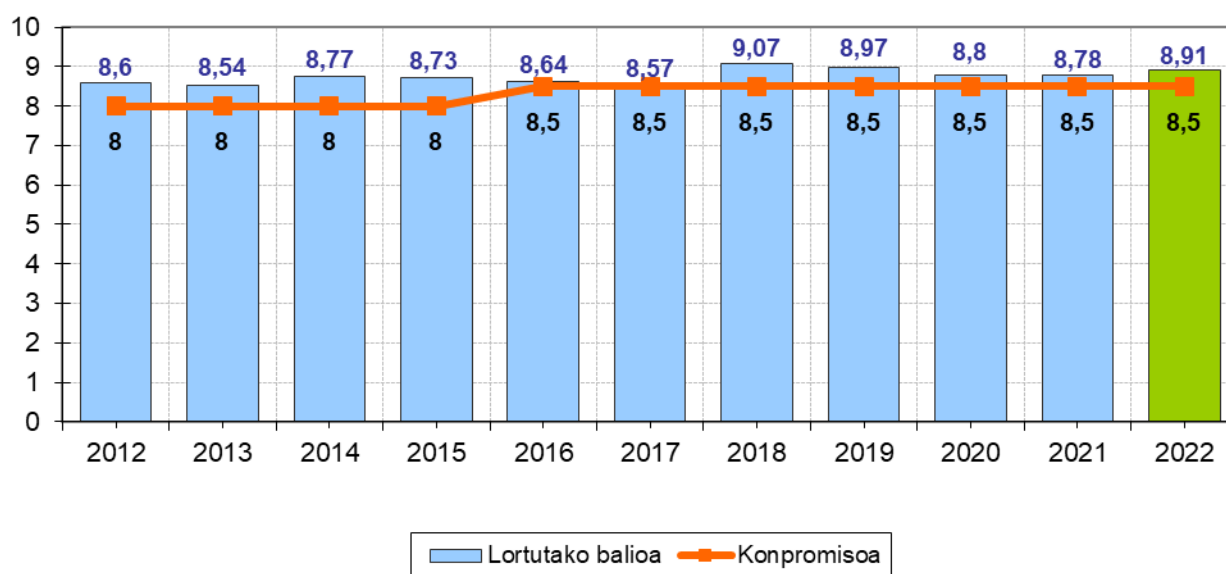
Neurketa unitatea: Webgunearen erabiltzaileen gogobetetze adierazle orokorra.





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

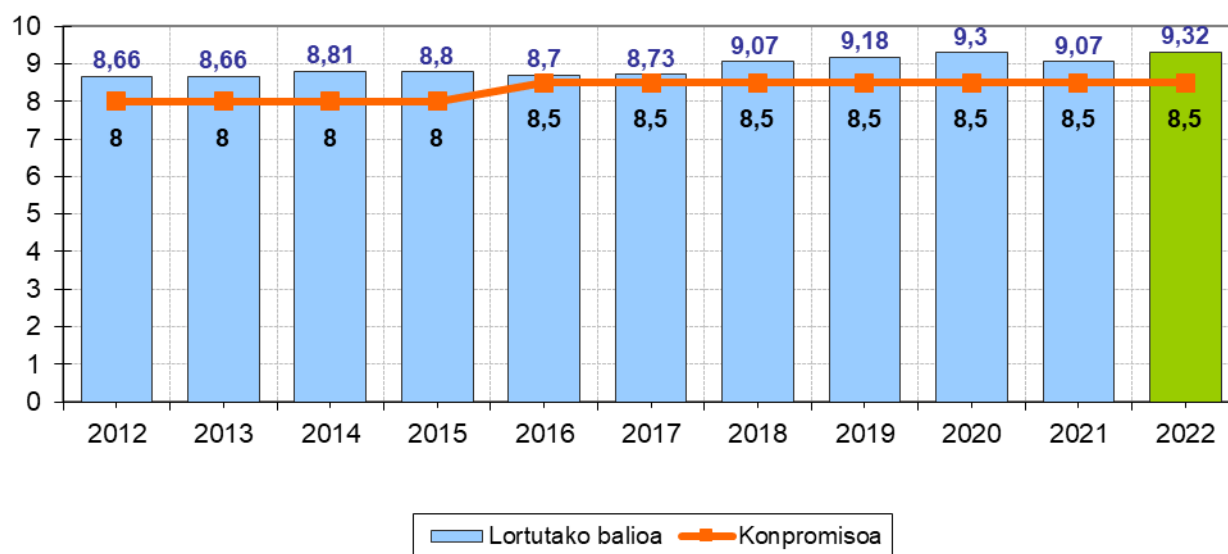
Neurketa unitatea: Asebetetze maila.





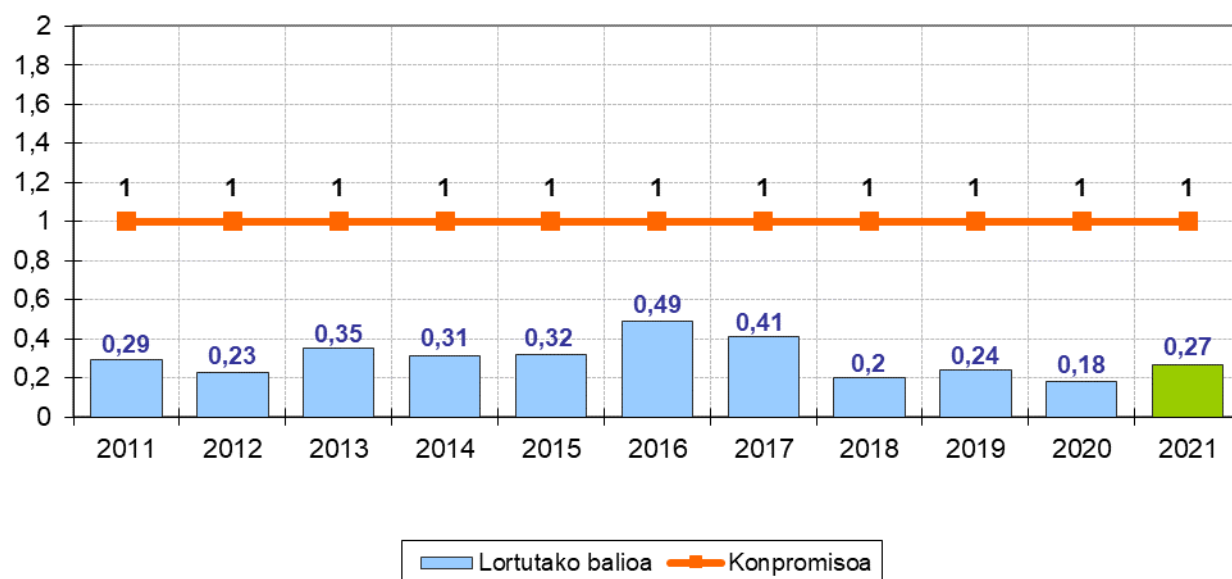
8. grafikoa: Herritarrei arreta hobe emateko gure langileen trebetasun profesionala eguneratua mantentzea, gogobetetze maila 10etik 8'5 puntutik gorakoa lortuz.

Neurketa unitatea: Asebetetze maila.



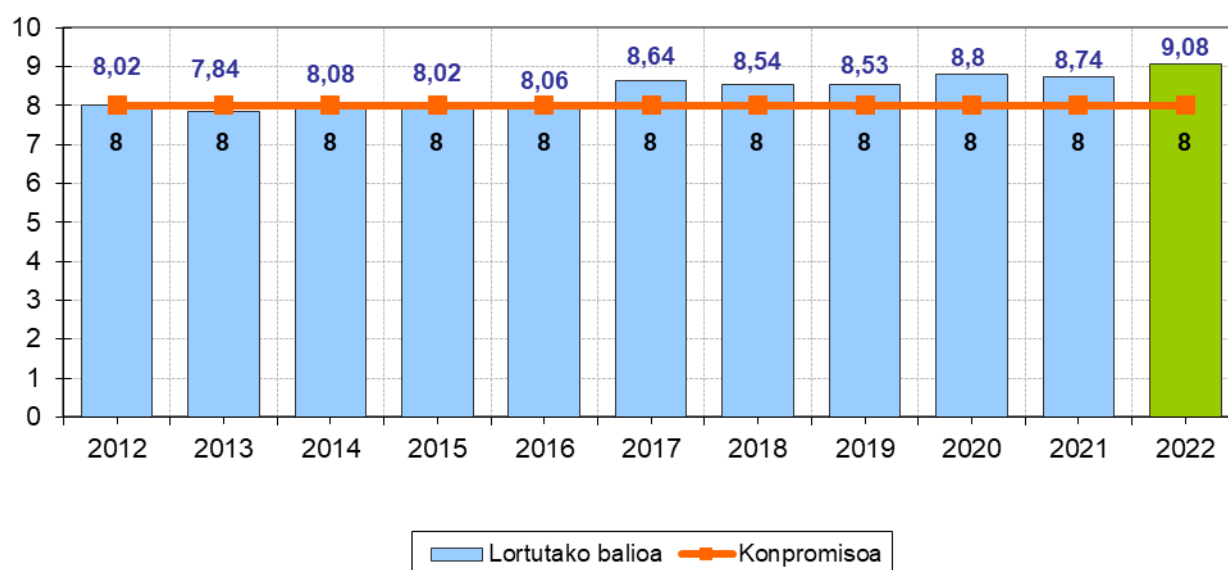


9.grafikoa: Gure zerbitzuen eraginkortasuna bermatzea.
Neurketa unitatea: Akatsen ehunekoa.





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.

