



# UDAL ETA MANKOMUNITATEENTZAKO LAGUNTZA EKONOMIKO ETA JURIDIKOKO ZERBITZUAREN ASEBETETZE IKERKETA

**EMAITZEN AURKEZPENA**

# Aurkibidea

## UDAL ETA MANKOMUNITATEENTZAKO LAGUNTZA EKONOMIKO ETA JURIDIKOKO ZERBITZUAREN ASEBETETZE IKERKETA

### A. – PLANTEAMENDU METODOLOGIKOA

A.1. Ikerketaren helburuak

A.2. Fitxa teknikoa

### B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.1. Udal eta Mankomunitateentzako Laguntza Ekonomiko eta Juridikoko Zerbitzuarekiko harremana

B.2. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.3. Asebetetze xehatua

B.4. Asebetetze orokor xehatua

### C. – ZERBITZU-KARTA BETETZEA

## A. – PLANTEAMENDU METODOLOGIKOA



**Helburu nagusia**

Bizkaiko Foru Aldundiko Udal eta Mankomunitateentzako Laguntza Ekonomiko eta Juridikoko Zerbitzua egituratu duten eta Zerbitzu Gutuneko konpromisoak osatzen dituzten atributuekiko **asebetetzea aztertzea**.

**Erabilitako teknika**

**Elkarrizketa telefonikoak.**

**Ikerketaren unibertsoa**

Laguntza Ekonomiko eta Juridikoko zerbitzuak erabili duten Bizkaiko **Udal eta Mankomunitateak**.

**Planteamendu metodologikoaren zehaztasunak**

Udalen eta Mankomunitateen arteko guztizko unibertsoa 155 da. Udalen kasuan 136 erregistro zeuden eta 19 Mankomunitateentzat. Zehazki, 78 elkarrizketa burutu dira, eta horrek esan nahi du lagin-akatsa  $\pm \%8'01$ ekoa izan dela  $\%95,5$ ,  $2\sigma$ -ko konfiantza mailarentzat. Elkarrizketak jarraian aurkezten dugun moduan banatu dira:

		Elkarrizketak
TALDE	Udalak	69
	Mankomunitateak	9
GUZTIRA		78

**Landa-lana egitea**

2023ko Azaroa.

## B. – IKERKETAREN EMAITZAK

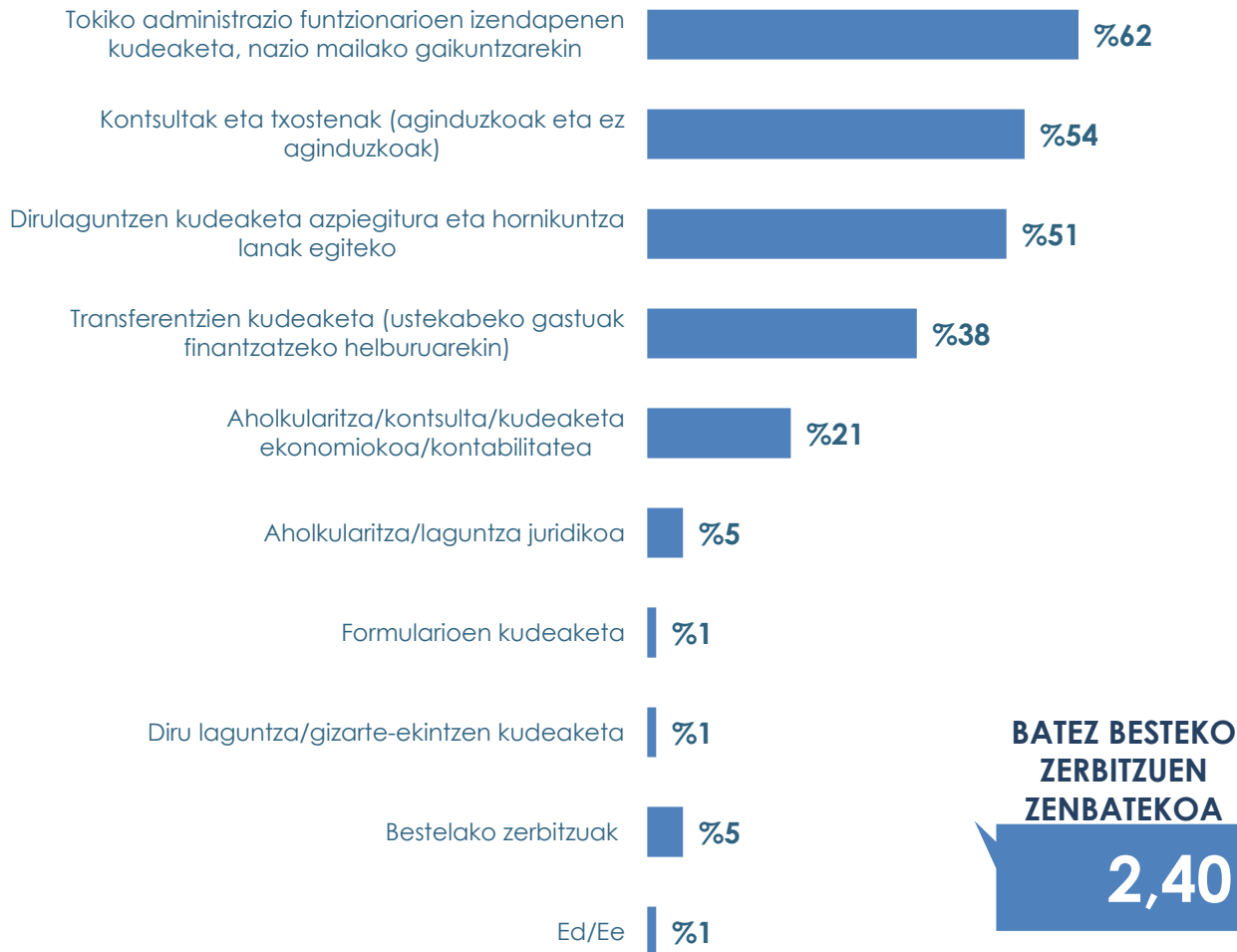
**B.1. Udal eta Mankomunitateentzako  
Laguntza Ekonomiko eta Juridikoko  
Zerbitzuarekiko harremana**

B.2. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.3. Asebetetze xehatua

B.4. Asebetetze orokor hausnartua

## ESKATUTAKO ZERBITZUAK



- Elkarriketatutako udal eta mankomunitateek, batez beste, Laguntza Ekonomiko eta Juridikoko arloak eskainitako bi zerbitzu eskatzen dituzte gutxienez.

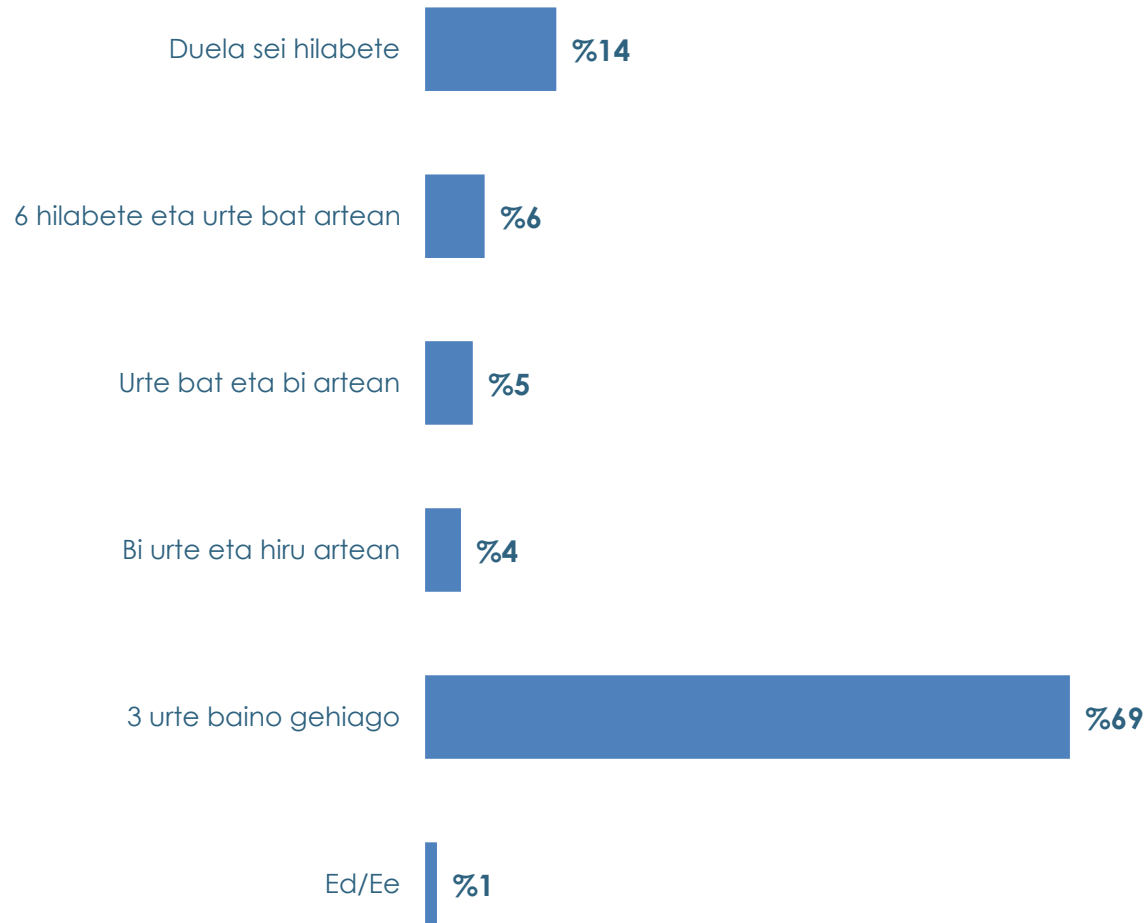
**(0A.G) ZE ZERBITZU MOTA ESKATU DUZU ZUK BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO UDAL ETA MANKOMUNITATEENTZAKO LAGUNTZA EKONOMIKO ETA JURIDIKOKO ARLOAN?**

**Oinarria:** Elkarriketatutako udal eta mankomunitateak

Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago gehitu dezake

Iradokitako erantzunak

## ZERBITZUAREKIKO HARREMAN-DENBORA



- Kontsultatutako erakundeen **%69ak** zerbitzuarekin duten **harremana 3 baino gehiagokoa da.**

### (0B.G) DUELA ZENBAT DAUKAZU ERLAZIOA ZERBITZU HONEKIN?

Oinarria: Elkarriketatutako udal eta mankomunitateak

Erantzun bakarreko galdera

Iradokitako erantzunak

## B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.1. Udal eta Mankomunitateentzako Laguntza Ekonomiko eta Juridikoko Zerbitzuarekiko harremana

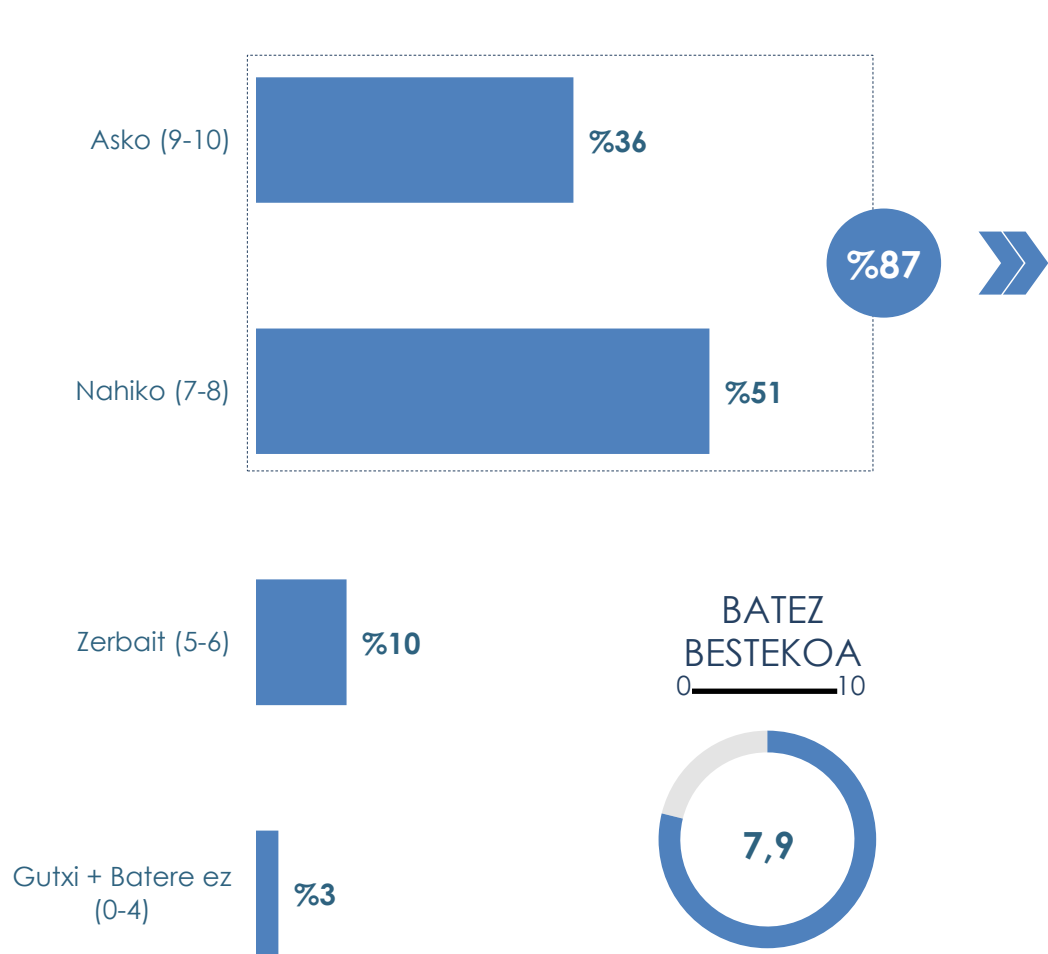
**B.2. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa**

B.3. Asebetetze xehatua

B.4. Asebetetze orokor hausnartua



ZERBITZUAREKIKO ASEBETETZE OROKORRA



- Hasierako balorazio orokorraren arabera, kontsultatutako erakundeen %87a pozik dago.
- **Batez beste, asebetetze maila 7,9koa da.**

**(1.G) EZAGUTU NAHIKO NUKE ZEIN PUNTURAINO ZAUDEN ASETUTA OROKORREAN BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO UDALAI ETA MANKOMUNITATEEI LAGUNTZA EKONOMIKOA ETA JURIDIKOA EMATEKO ZERBITZUAK EMANDAKO ZERBITZUAREKIN?**

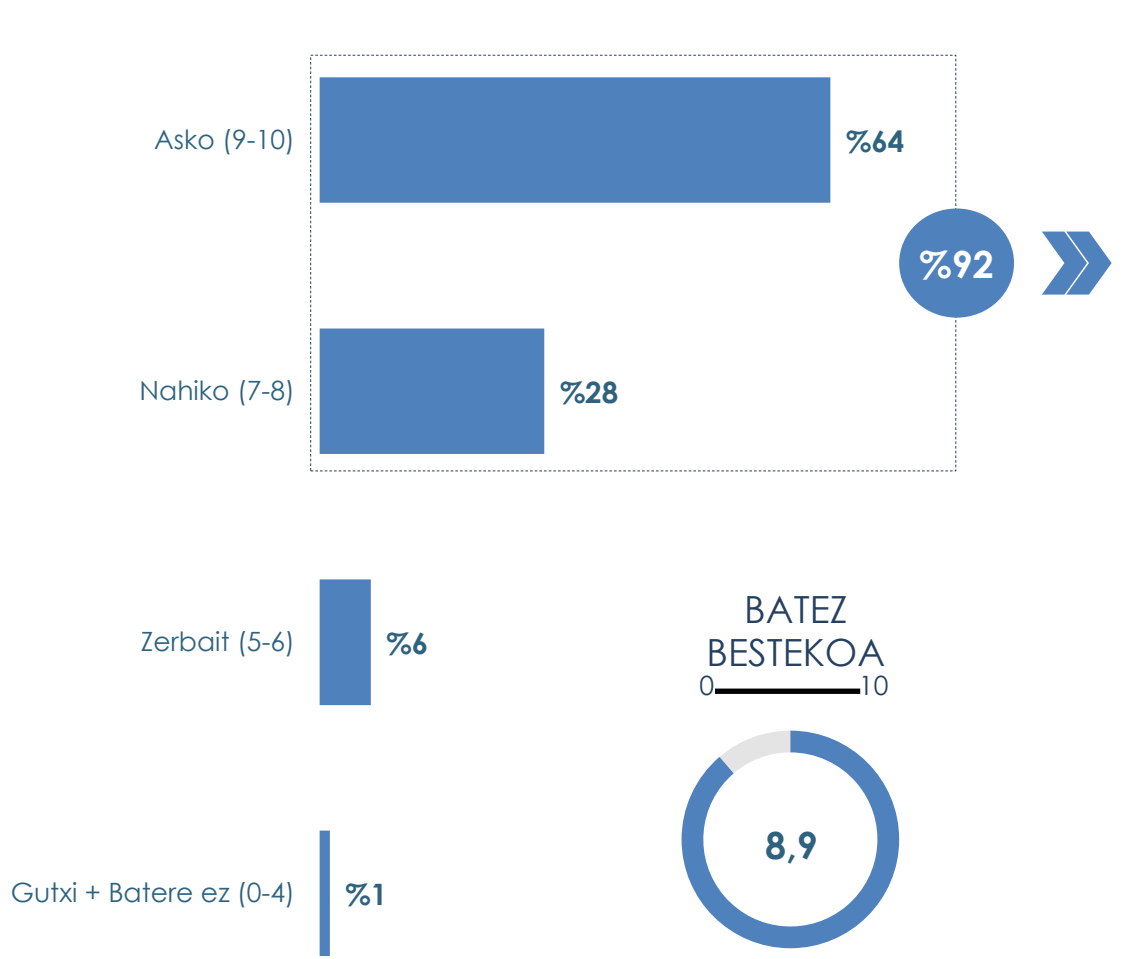
Oinarria: Elkarrizketatutako udal eta mankomunitateak

Erantzun bakarreko galdera

\*Mankomunitateen datua zuhertasunez hartu behar da, lagin-oinarri txikia dutelako.

Iradokitako erantzunak

ZERBITZUA ERABILTZEN JARRAITZEKO PRESTASUN-MAILA



- Zerbitzua erabiltzen jarraitzeko joera handia dago.

**(3.G) ZEIN DA ZERBITZU HAU ERABILTZEN JARRAITZEKO DUZUN ALDEZ AURREKO PRESTASUN-MAILA?**

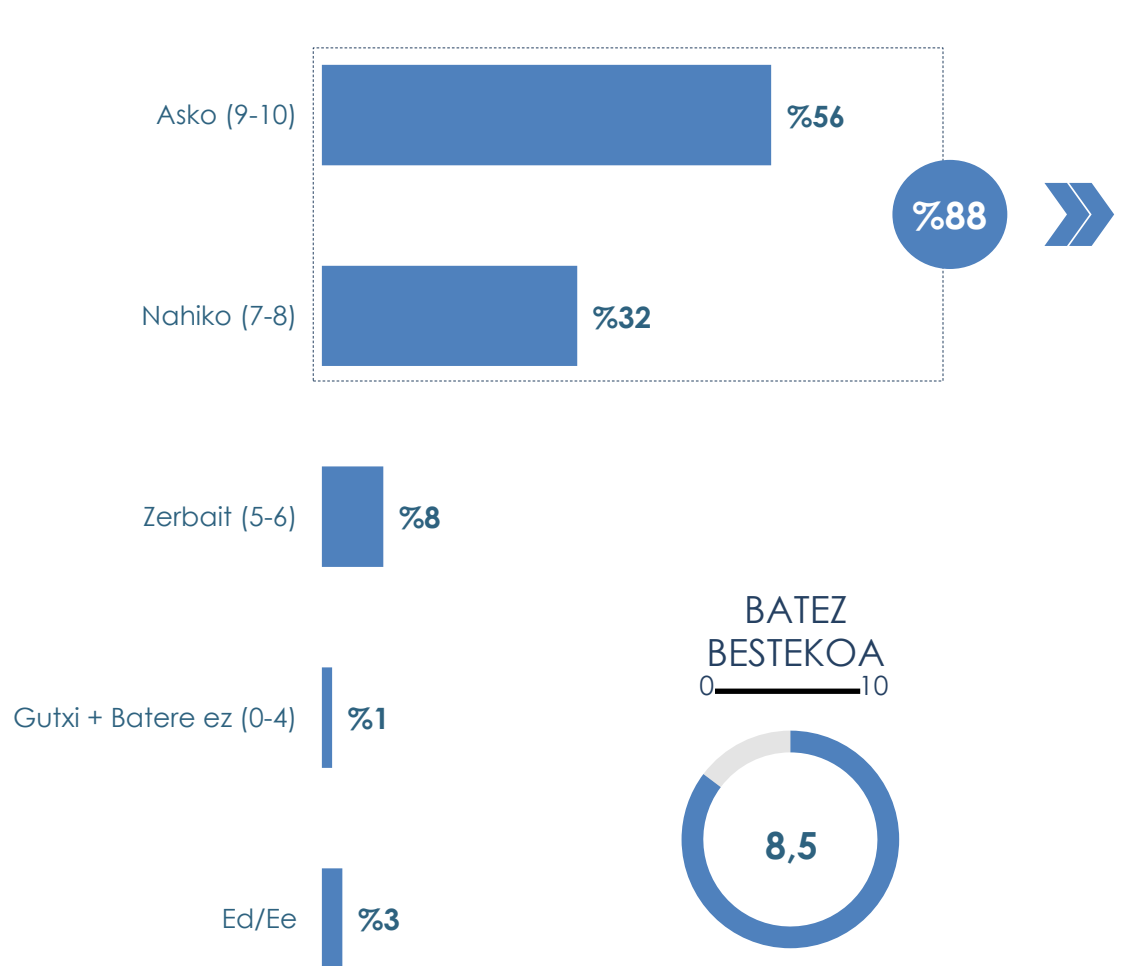
Oinarria: Elkarriketatutako udal eta mankomunitateak

Erantzun bakarreko galdera

\*Mankomunitateen datua zuhurtasunez hartu behar da, lagin-oinarri txikia dutelako.

Iradokitako erantzunak

ZERBITZUAREN GOMENDIO-MAILA



- Erakundeen artean zerbitzuari buruzko **gomendio maila** altua da (**%88**).

**(4.G) ZEIN NEURRITAN GOMENDATUKO ZENIEKE ZERBITZU HAU BESTE ERAKUNDE BATZUEI?**

**Oinarria:** Elkarrizketatutako udal eta mankomunitateak

Erantzun bakarreko galdera

\*Mankomunitateen datua zuhurtasunez hartu behar da, lagin-oinarri txikia dutelako.

Iradokitako erantzunak

## ZERBITZUAREN GOMENDIO MAILA

- o Gomendio Indize Garbia (GIG/IRN)\* galdera honen bidez lortzen da:

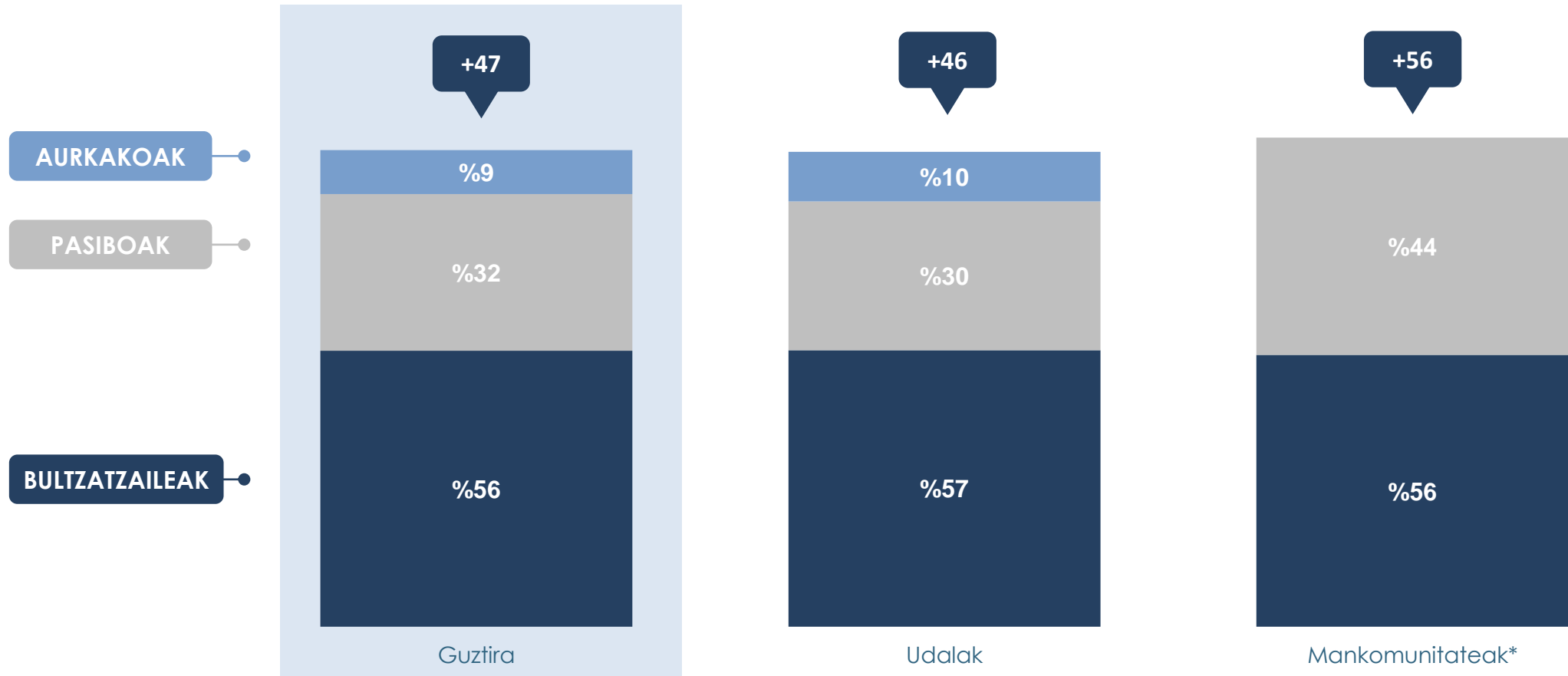
### GOMENDIO INDIZE GARBIA (GIG/IRN) Otik 10era bitarteko eskala batean, ¿Zer neurritan gomendatuko zenuke... ?

- o Erantzunen arabera, erakunde erabilzaileak segmentu hauetan sailkatuko ditugu:



\* Net Promoter Score (NPS) ingelesez.

ZERBITZUAREN GOMENDIO MAILA



**(3.G) ZEIN DA ZERBITZU HAU ERABILTZEN JARRAITZEKO DUZUN ALDEZ AURREKO PRESTASUN-MAILA?**

Oinarria: Elkarrizketatutako udal eta mankomunitateak

Erantzun bakarreko galdera

\*Mankomunitateen datua zuhurtasunez hartu behar da, lagin-oinarri txikia dutelako.

Iradokitako erantzunak

## B. – IKERKETAREN EMAITZAK

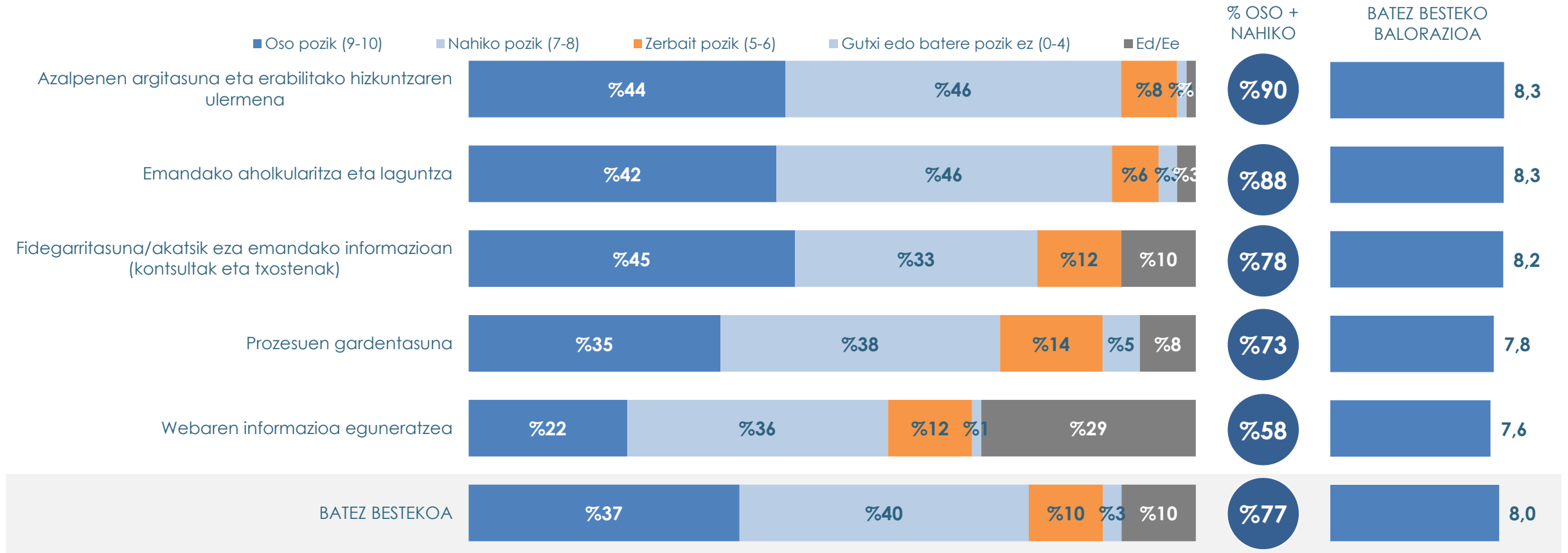
B.1. Udal eta Mankomunitateentzako Laguntza Ekonomiko eta Juridikoko Zerbitzuarekiko harremana

B.2. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

**B.3. Asebetetze xehatua**

B.4. Asebetetze orokor hausnartua

## ESKAINITAKO INFORMAZIOA



- Zerbitzuak ematen duen informazioari buruzko alderdiek asebetetze-maila handia dute.

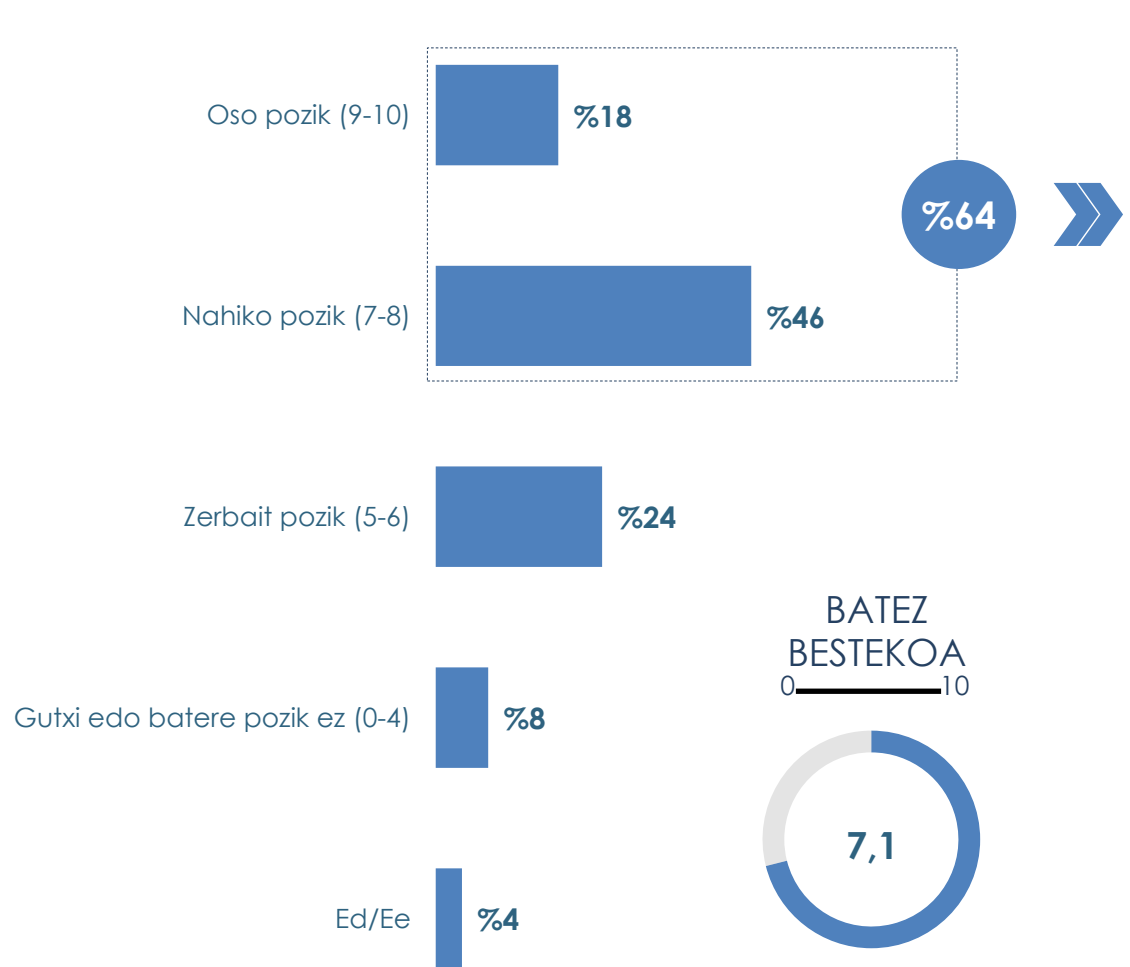
**(7.G) ETA ZERBITZUAK EMATEN DUEN INFORMAZIOAREKIN ZERIKUSIA DUTEN PARAMETRO HORIEI DAGOKONEZ, ZENBATERAINO ZAUDE POZIK...? ESKALA BATEAN NOON 0 "BATERE POZIK" ETA 10 "OSO POZIK" DEN**

Oinarria: Elkarrizketatutako udal eta mankomunitateak

Erantzun bakarreko galdera

Iradokitako erantzuna

## ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOAREN BALORAZIOA



- Elkarrizketatutako erakundeen %64a oso edo nahiko pozik dago administrazio elektronikoa erabiltzeko eraginkortasun eta erraztasunarekin.

**(10.G) ETA ZERBITZUAREN EKIPAMENDUEI ERREPARATUTA, ZEIN NEURRITAN ZAUDE POZIK ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOAREN ERAGINKORTASUNAREKIN ETA ERABILERRAZTASUNAREKIN? ESKALA BATEAN NON 0 "BATERE POZIK EZ" ETA 10 "OSO POZIK" ESAN NAHI DUEN**

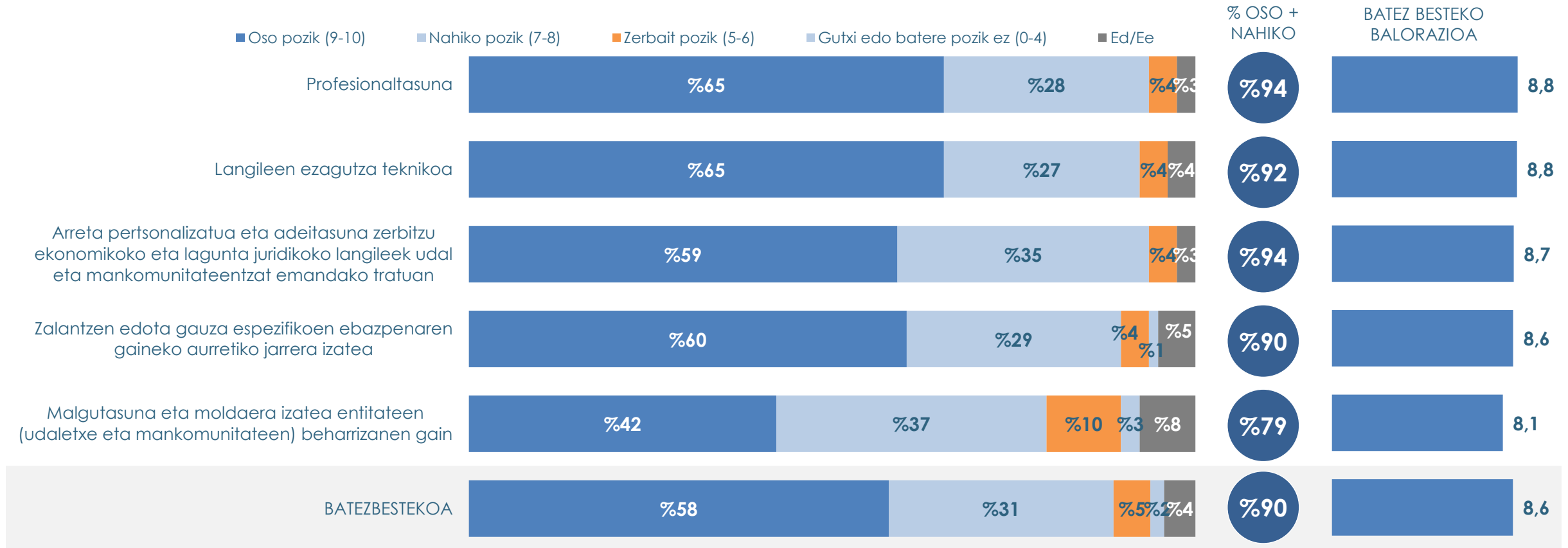
Oinarria: Elkarrizketatutako udal eta mankomunitateak

Erantzun bakarreko galderak

\*Mankomunitateen datua zuhurtasunez hartu behar da, lagin-oinarri txikia dutelako. Iradokitako erantzunak



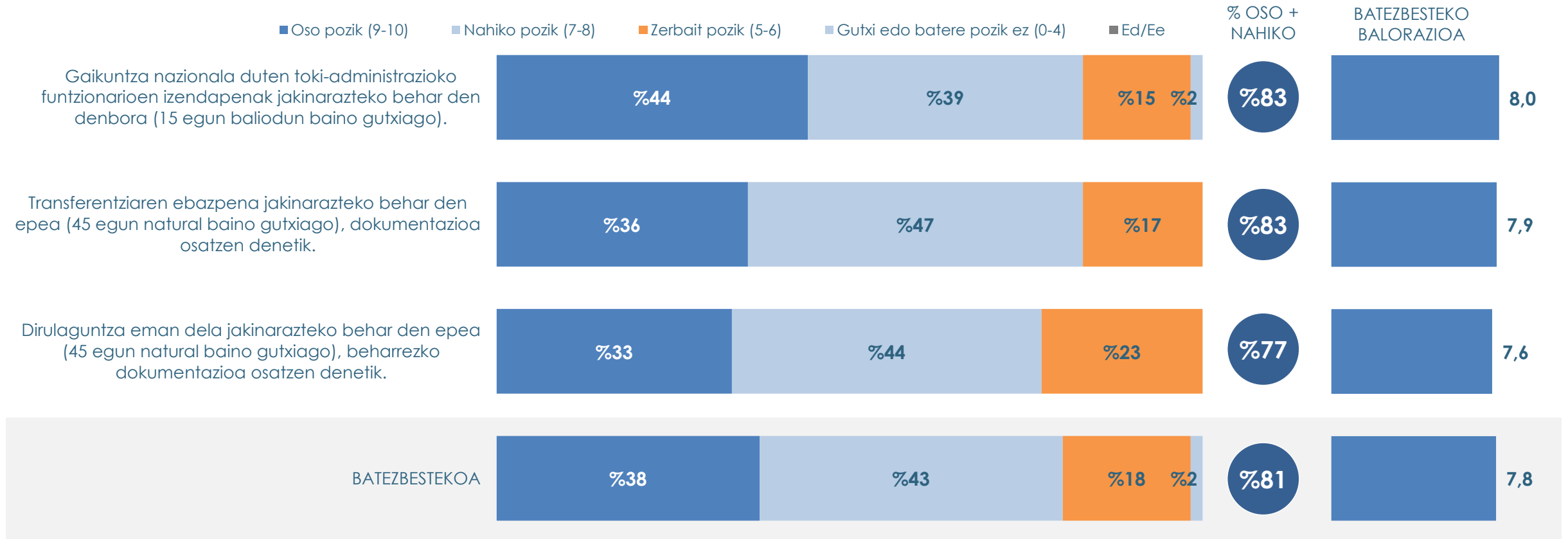
## ZERBITZUAK EMANDAKO ARRETA



- Erakundeen %90-a emandako arretarekin lotutako aspektu gehienekin asetuta daude.

(9.G) ORAIN UDAL ETA MANKOMUNITATEEI LAGUNTZA EKONOMIKOA ETA JURIDIKOA EMATEKO ZERBITZUAK EMATEN DUEN ARRETAREKIN ZERIKUSIA DUTEN ZENBAIT ALDERDI BALORATUKO DITUZU, ZENBATERAINO ZAUDE ASETUTA ESKALA BATEAN NON 0 "BATERE ASETUTA" ETA 10 "GUZTIZ ASETUTA" DEN NON...?

## JAKINARAZPENEN DENBORA-EPEEN BALORAZIOA



- Gehiengo zabala pozik dago aztertutako jakinarazpenak komunikatzeko behar diren epeekin.

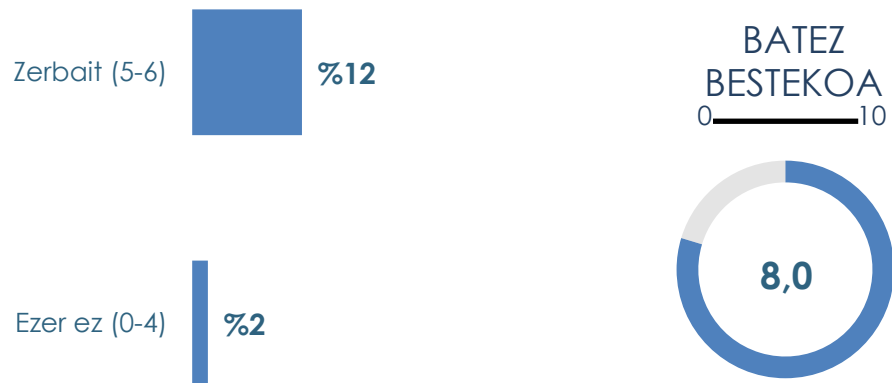
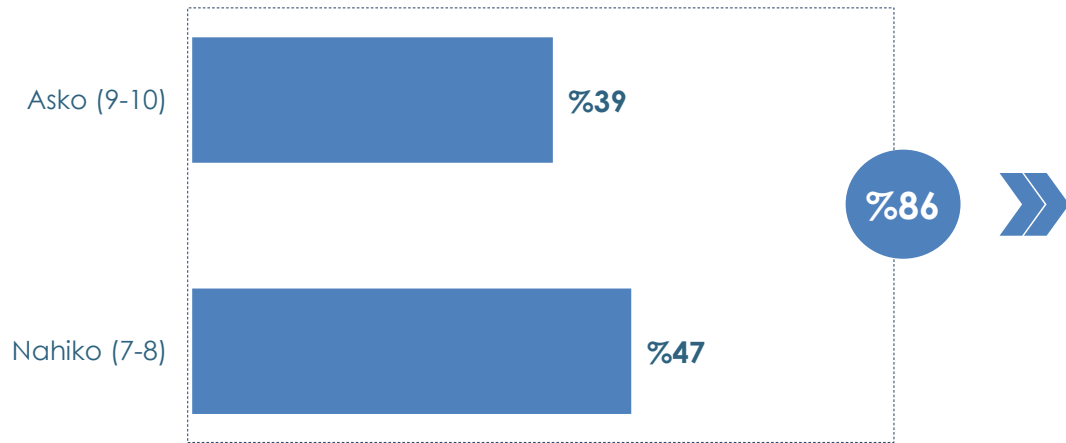
**(5.G) JARRAIAN BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO UDAL ETA MANKOMUNITATEENTZAKO LAGUNTZA EKONOMIKO ETA JURIDIKOAREN ZERBITZUAK EMATEN DUEN INFORMAZIOARI BURUZKO ALDERDI BATZUK AIPATUKO DIZKIZUT ETA ZENBATERAINO ZAUDEN POZIK ESATEA GUSTATUKO LITZAIDAKE, HORRETARAKO OTIK "BATERE POZIK EZ" 10ERA "OSO POZIK" DOAN ESKALA ERABILIZ.**

Oinarria: Elkarrizketatutako udal eta mankomunitateak

Erantzun bakarreko galdera

Iradokitako erantzunak

TXOSTENA EGITEKO DENBORA-EPEAREN BALORAZIOA



- Elkarrizketatutako erakundeen % 86 oso edo nahiko pozik dago nahitaezko txosten juridikoa egiteko behar den denborarekin.

**(8.G) ETA TXOSTENAK EGITEARI DAGOKIONEZ, ZENBATERAINO ZAUDE POZIK NAHITAEZKO TXOSTEN JURIDIKO BAT EGITEKO (10 EGUN BALIODUN BAINO GUTXIAGO) BEHAR DEN EPEAREKIN? ESKALA BATEAN NON 0 "BATERE POZIK EZ" ETA 10 "OSO POZIK" ESAN NAHI DUEN.**

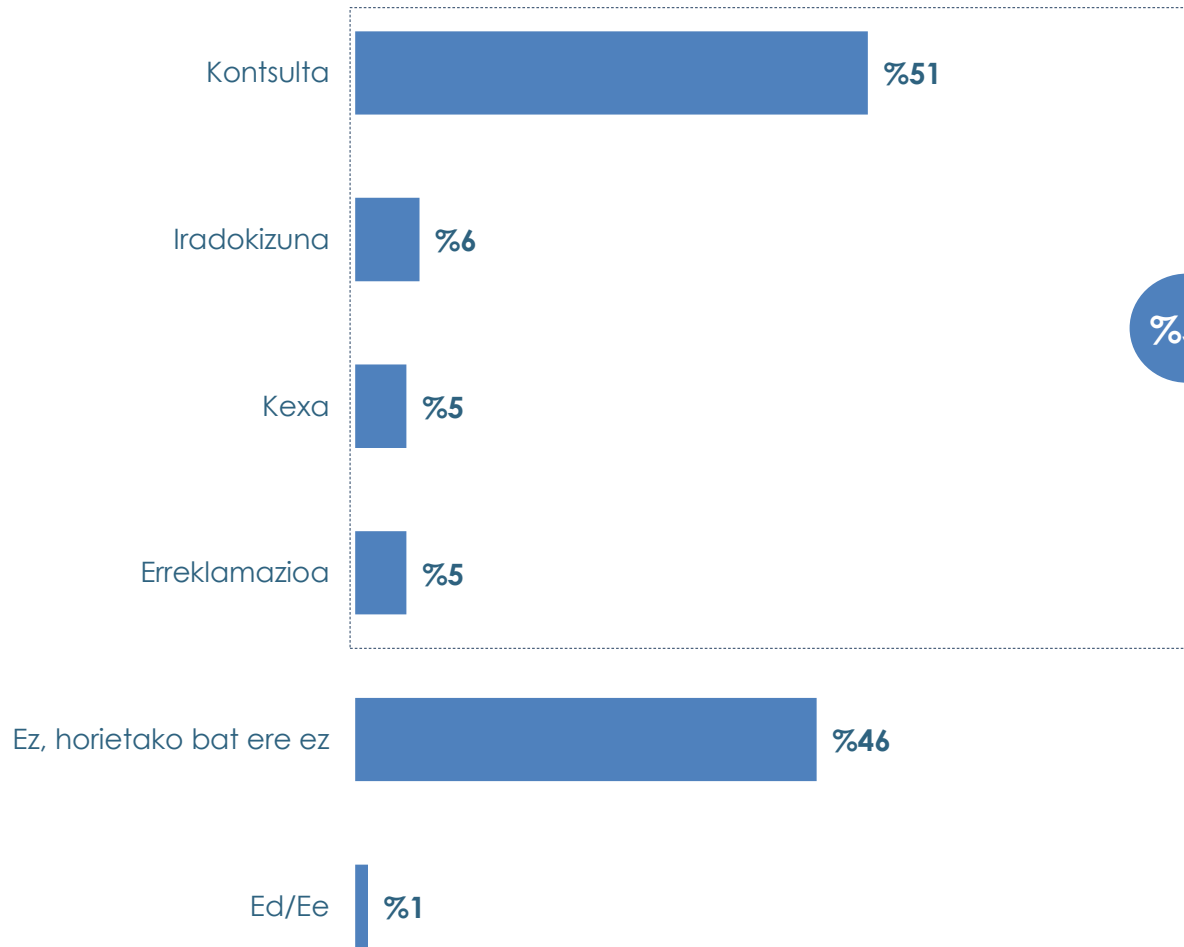
Oinarria: Elkarrizketatutako udal eta mankomunitateak

Erantzun bakarreko galdera

\*Mankomunitateen datua zuhurtasunez hartu behar da, lagin-oinarri txikia dutelako.

Iradokitako erantzunak

EGINDAKO KEXAK, ERREKLAMAZIOAK, IRADOKIZUNAK EDO KONTSULTAK



- Elkarrizketatutako erakundeen erdiak baino gehiagok kexaren bat, erreklamazioren bat, iradokizunen bat edo kontsultaren bat egin du, batez ere azken horiek.

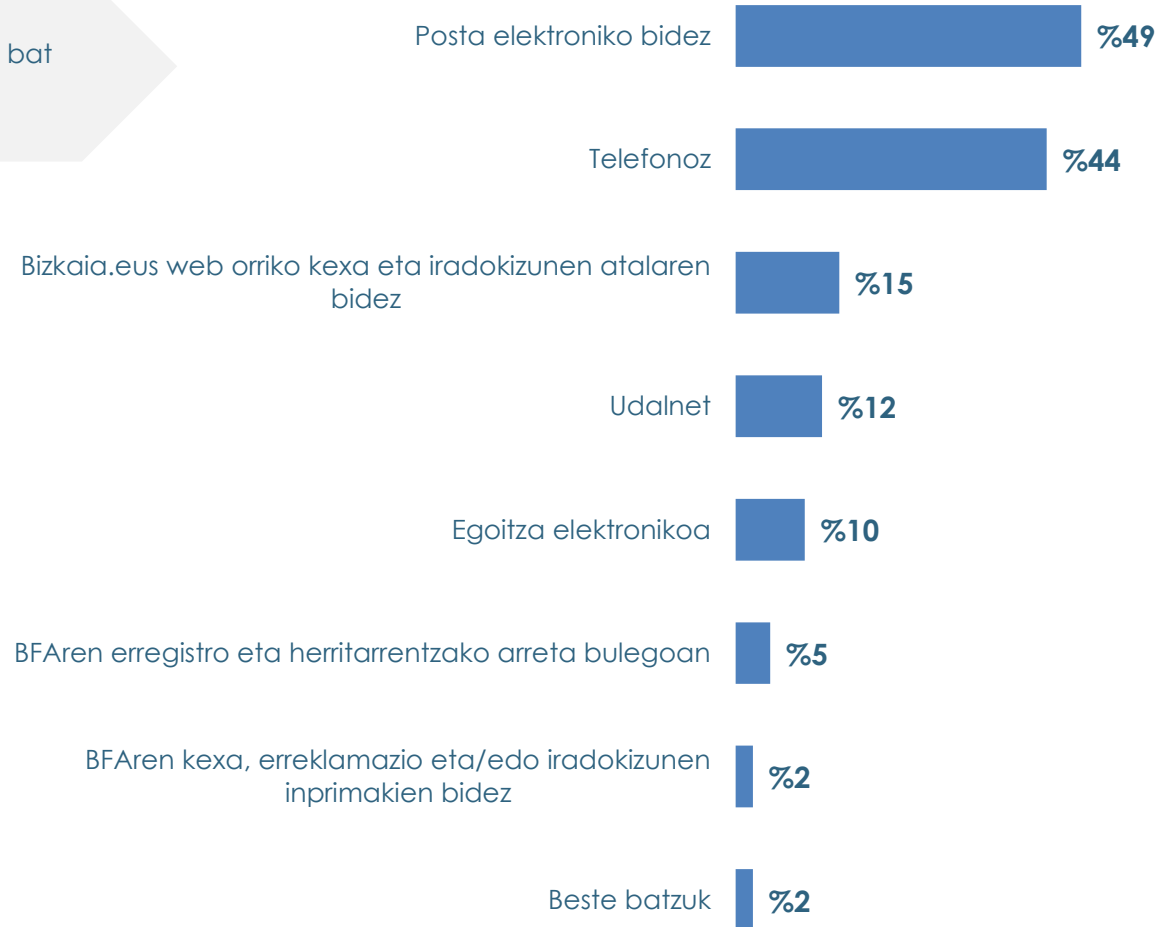
**(14.G) IZAPIDE HAUETAKOREN BAT EGIN AL DUZU?**

**Oinarria:** Elkarrizketatuko udal eta mankomunitateak

Erantzun anitzko galdera. 100 baino gehiago gehitu dezake.

Iradokitako erantzunak

KEXAK, ERREKLAMAZIOAK, IRADOKIZUNAK EDO KONTSULTAK IZAPIDETZEKO BIDEAK



**AIPAMENEN  
BATEZ BESTEKO  
KOPURUA**  
**1,39**

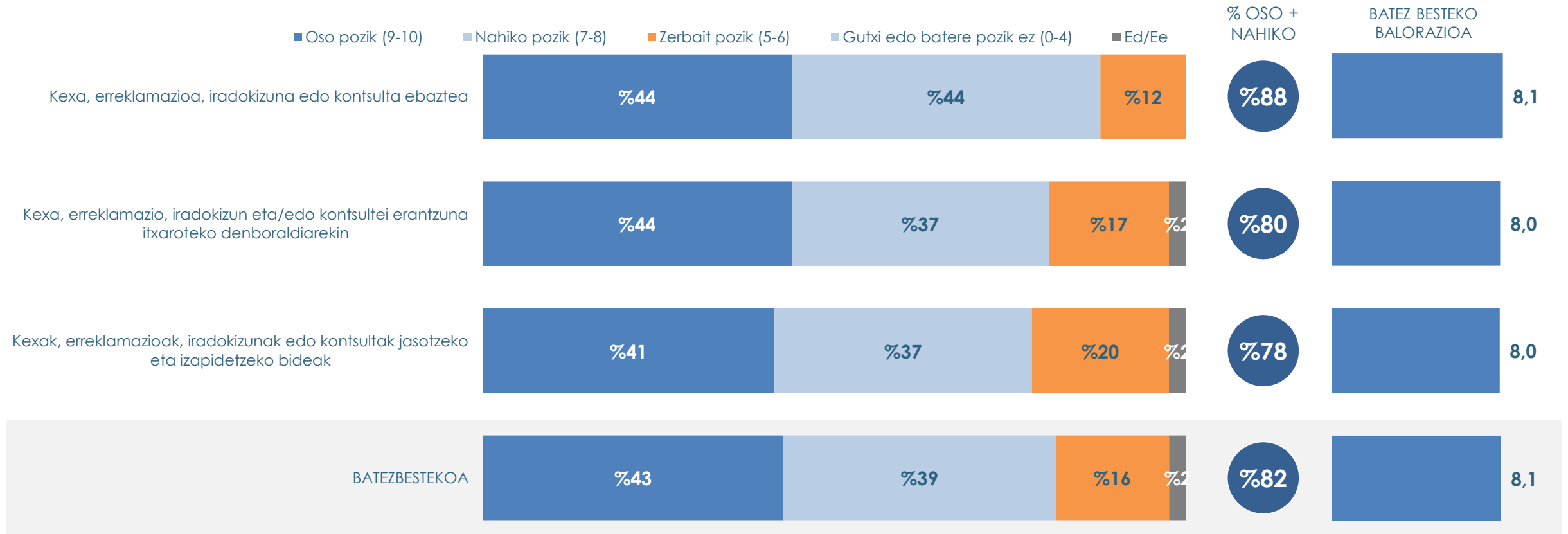
**(15.G) ZEIN BIDEREN BIDEZ EGIN DUZU?**

**Oinarria:** Kexa, erreklamazio, iradokizun edo kontsultaren bat aurkeztu duten erakundeak

Erantzun anitzko galdera. 100 baino gehiago gehitu dezake.

Iradokitako erantzunak

KEXEN, ERREKLAMAZIOEN, IRADOKIZUNEN ETA KONTSULTEN TRAMITAZIOAREN BALORAZIOA



(16.G) DENBOREI, EPEEI ETA BIDEI ERREPARATUZ GERO, GUSTATUKO LITZAIDAKE ESATEA, ZEIN NEURRITAN ZAUDE POZIK..... ESKALA BATEAN NON 0 "BATERE POZIK EZ" ETA 10 "OSO POZIK" ESAN NAHI DUEN

Oinarria: Kexa, errekamazio, iradokizun edo kontsultaren bat aurkeztu duten erakundeak

Erantzun bakarreko galdera

Iradokitako erantzunak

## B. – IKERKETAREN EMAITZAK

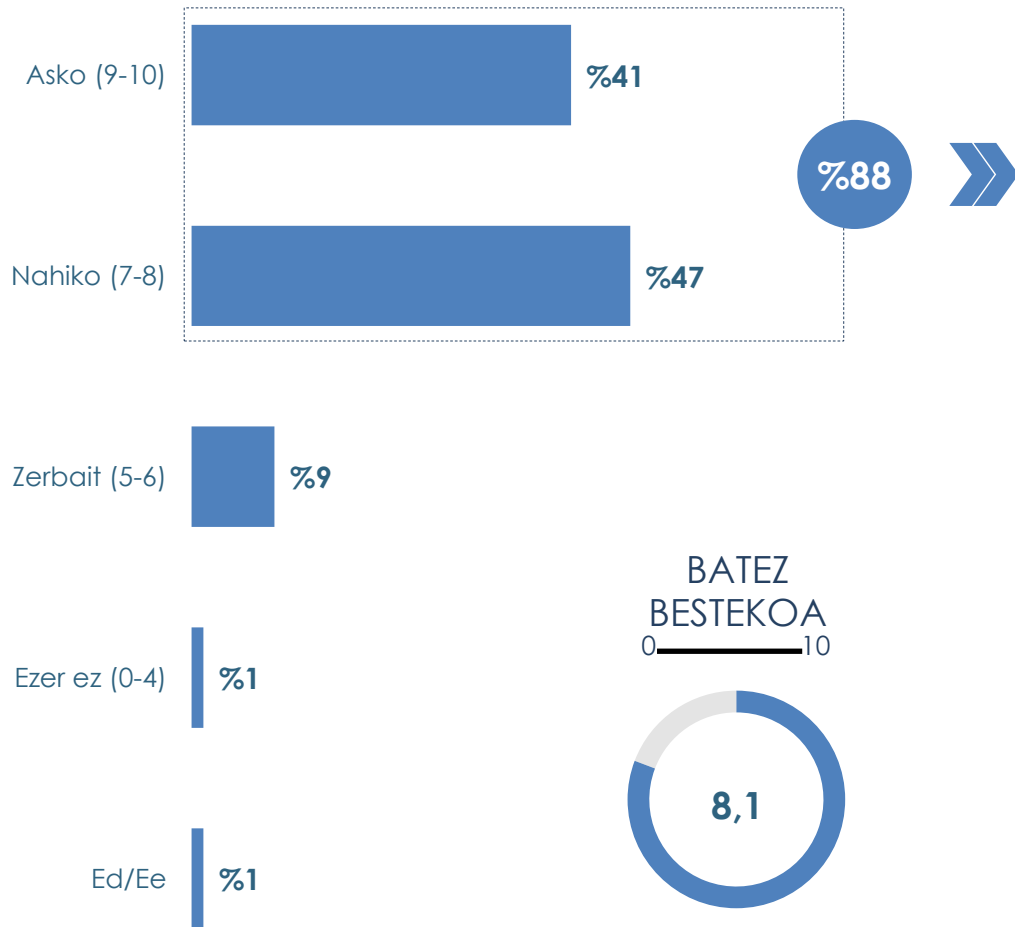
B.1. Udal eta Mankomunitateentzako Laguntza Ekonomiko eta Juridikoko Zerbitzuarekiko harremana

B.2. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.3. Asebetetze xehatua

**B.4. Asebetetze orokor hausnartua**

ASEBETETZE OROKOR HAUSNARTUA



- Era hausnartuan, ia erakundeen %90ak oso pozik edo nahiko pozik dago laguntza ekonomiko eta juridikoko zerbitzuarekin.

**(17.G) BUKATZEKO, ZEIN PUNTURAINO ZAUDE ASETUTA BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO UDAL ETA MANKOMUNITATEEI LAGUNTZA EKONOMIKOA ETA JURIDIKOA ZERBITZUAK EGINDAKO ZERBITZUAREKIN?**

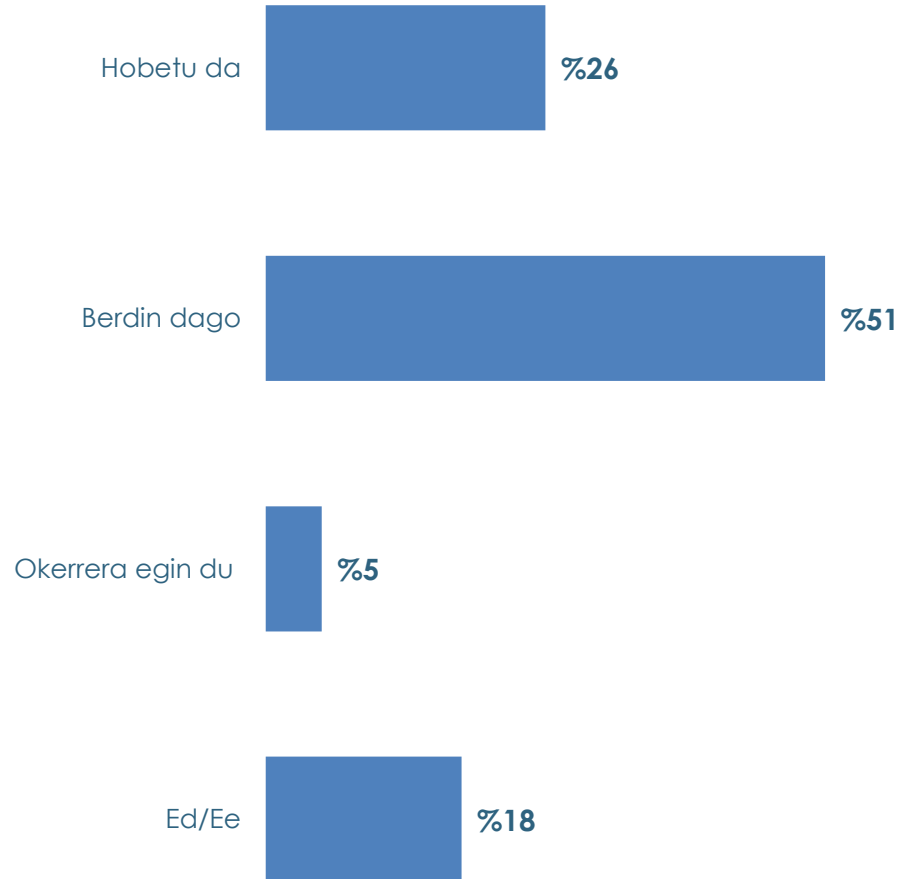
Base: Elkarrizketatutako Udal eta Mankomunitateak

Erantzun bakarreko galdera

\*Mankomunitateen datua zuhurtasunez hartu behar da, lagin-oinarri txikia dutelako iradokitako erantzunak



## ZERBITZUAREN BILAKAERA



- **Zerbitzuaren kalitatean egonkortasuna nabari da**, azken urteekin alderatuta.

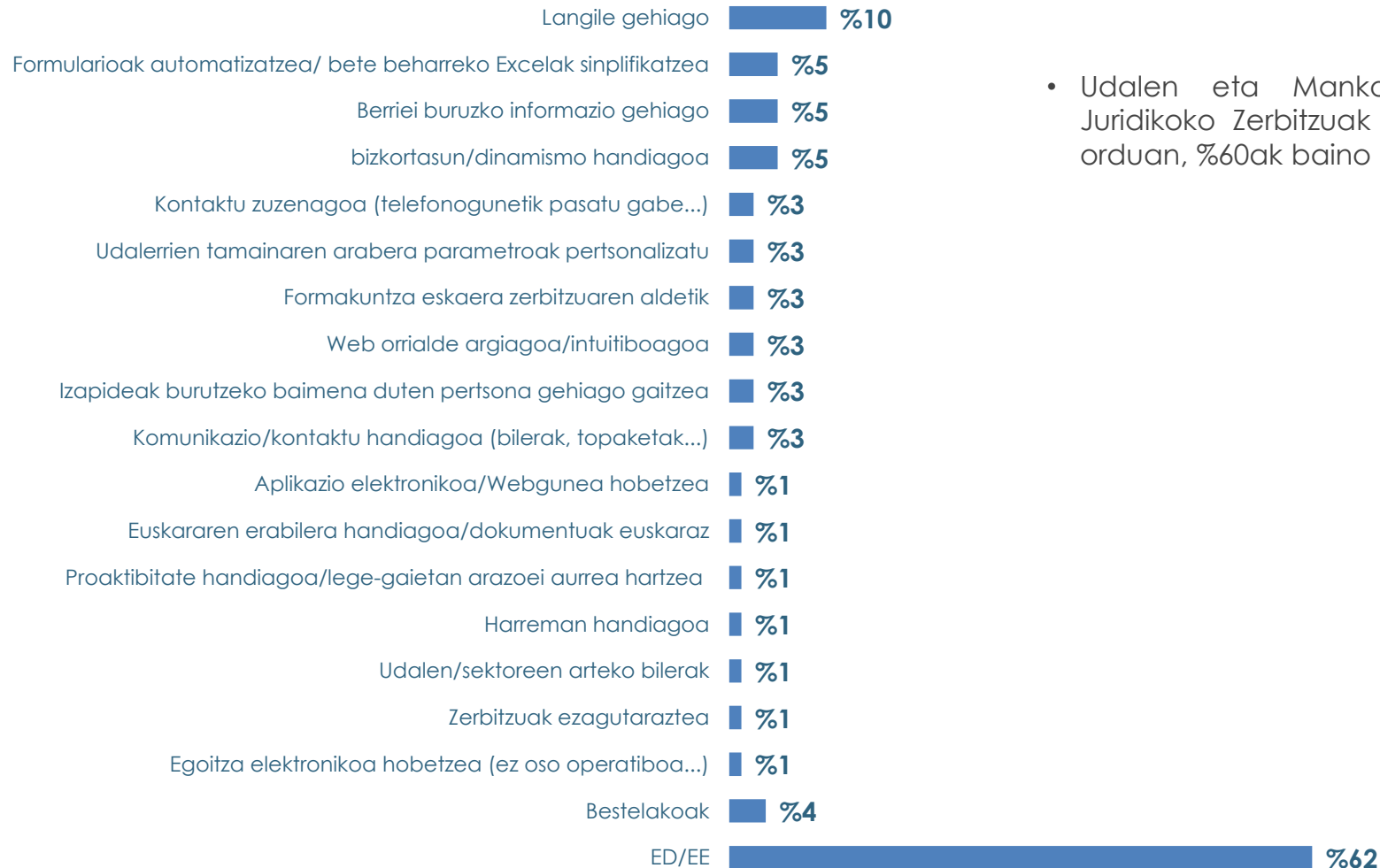
### (18.G) ESANGO ZENUKE ZERBITZU HAU AURREKO URTEKIIN ALDERATUZ...?

Base: Elkarrizketatutako Udal eta Mankomunitateak

Erantzun bakarreko galdera

Iradokitako erantzunak

## ZERBITZUAREN BILAKAERA



- Udalen eta Mankomunitateen Laguntza Ekonomiko eta Juridikoko Zerbitzuak izan ditzakeen hobekuntzak aipatzerako orduan, %60ak baino gehiagok ez du iritzirik eman.

**AIPAMENEN  
BATEZ BESTEKO  
KOPURUA**

**1,40**

**(19.G) ETA AZKENIK, BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO UDAL ETA MANKOMUNITATE LAGUNTZA EKONOMIKO ETA JURIDIKO ZERBITZUAK EGINDAKO ZERBITZUAK HOBETZEKO IRADOKIZUNEN BAT DUZU?**

Base: Elkarrizketatutako Udal eta Mankomunitateak

Erantzun bakarreko galderak

Iradokitako erantzunak



## C- ZERBITZU-KARTA BETETZEA

## ZERBITZU-KARTAK

### GURE KONPROMISOAK



- Hurrengo orrialdeetan **Zerbitzuen Kartan** jasotako **konpromisoak betetzeari** buruz hausnartuko dugu: **Udal eta Mankomunitateentzako Laguntza Ekonomiko eta Juridikoko Zerbitzua 2022-2023**.
- Horretarako, karta horretan argitaratutako konpromisoak gogoraraziko ditugu eta dagokien arloa edo dimentsioa zehaztuko dugu, ondoren asebetetze inkestaren emaitzak eta konpromisoaren betetze-maila ezagutzeko.

# ZERBITZU-KARTAK



## GURE KONPROMISOAK



### TXOSTENAK EGITEA

#### GURE KONPROMISOAK

Nahitaezko txosten juridikoak 10 egun baliodun baino gutxiagoko epean egitea.

Nahitaezkoak ez diren txosten juridikoak 10 egun baliodun baino gutxiagoko epean egitea.

#### NOLA NEURTZEN DUGU?

Nahitaezko txosten juridiko bat egiteko behar den denbora.

Nahitaezkoa ez den txosten juridiko bat egiteko behar den denbora.

### DIRULAGUNTZAK ETA TRANSFERENTZIAK KUDEATZEA

#### GURE KONPROMISOAK

45 egun baliodun baino gutxiagoko epean jakinaraztea dirulaguntza emana izan dela, beharrezko agiriak betetzen direnean zenbatzen hasita.

45 egun baliodun baino gutxiagoko epean jakinaraztea transferentziaren ebazpena, beharrezko agiriak betetzen direnean zenbatzen hasita.

#### NOLA NEURTZEN DUGU?

Dirulaguntza emana izan dela jakinarazteko behar den denbora, beharrezko agiriak betetzen direnetik neurtuta.

Transferentziaren ebazpena jakinarazteko behar den denbora, beharrezko agiriak betetzen direnetik neurtuta.

### ESTATURAKO GAIKUNTZA DUTEN TOKI-ADMINISTRAZIOKO FUNTZIONARIOAK IZENDATZEA

#### GURE KONPROMISOAK

15 egun baliodun baino gutxiagoko epean jakinaraztea Estaturako gaikuntza duten toki-administrazioko funtzionarioen izendapenak.

#### NOLA NEURTZEN DUGU?

Estaturako gaikuntza duten toki-administrazioko funtzionarioen izendapenak jakinarazteko behar den denbora.

# ZERBITZU-KARTAK



## GURE KONPROMISOAK



### ZERBITZU GUZTIAK

#### GURE KONPROMISOAK

Udalak eta mankomunitateak artatzea modu profesionalen eta zalantza zein gai jakinak erantzuteko moduko ezagutza tekniko egokia azalduz; hartara, asebetetze inkestan batez beste 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

Udalak eta mankomunitateak artatzea modu pertsonalizatu, atsegin eta profesionalen, zalantzak zein arazoak konpontzeko moduko jarrera azalduz; hartara, asebetetze inkestan batez beste 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

Informazio fidagarria eta akatsik gabekoa ematea; hartara, asebetetze inkestan batez beste 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

Azalpen argiak eta ulerterrazak ematea; hartara, asebetetze inkestan batez beste 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

Udalak eta mankomunitateak egoki artatu eta aholkatzea; hartara, asebetetze inkestan batez beste 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

#### NOLA NEURTZEN DUGU?

Udalen eta mankomunitateen asebetetze maila balioztatuz jasotako arreta profesionalari eta zalantza zein gai jakinak erantzuteko azaldutako ezagutza teknikoari dagokienez.

Udalen eta mankomunitateen asebetetze maila balioztatuz jasotako tratu atseginari eta zalantzak eta arazoak konpontzeko azaldutako jarrerari dagokienez.

Udalen eta mankomunitateen asebetetze maila balioztatuz jasotako informazio fidagarri eta akatsik gabekoari dagokienez.

Udalen eta mankomunitateen asebetetze maila balioztatuz azalpenen argitasunari eta ulergarritasunari dagokienez.

Udalen eta mankomunitateen asebetetze maila balioztatuz jasotako arretaren eta aholkuen egokitasunari dagokienez.

## ZERBITZU-KARTAK: KONPROMISOAK

Jarraian, Udal eta Mankomunitateentzako Laguntza Ekonomiko eta Juridikoko Zerbitzurako berriki aztertu diren adierazleak betetzen diren egiaztatzeko taula adierazgarri bat aurkezten dugu.

## EZAUGARRIA

## KONPROMISOA

## EMAITZA

Udalei eta mankomunitateei modu profesionalan eta ezagutza tekniko egokiarekin erantzutea, zalantza edo gai zehatzak ebazteko

Asebetetzearen batez besteko puntuazioa 8,0tik gorakoa da asebetetze inkestan

8,8\*  
Betetzea

Udalei eta mankomunitateei arreta pertsonalizatua, atsegina, profesionala eta zalantzak edo arazoak konpontzeko prest dagoena ematea

Asebetetzearen batez besteko puntuazioa 8,0tik gorakoa da asebetetze inkestan

8,7\*  
Betetzea

Informazio fidagarria eta akatsi gabekoa eskaintzea

Asebetetzearen batez besteko puntuazioa 8,0tik gorakoa da asebetetze inkestan

8,2  
Betetzea

Azalpen argiak eta ulergarriak eskaintzea

Asebetetzearen batez besteko puntuazioa 8,0tik gorakoa da asebetetze inkestan

8,3  
Betetzea

\* **Oharra:** Konpromisoen betetze emaitzetan lortutako datua konpromisoari buruzko atributuen batez bestekoaren bidez egin da.

## ZERBITZU-KARTAK: KONPROMISOAK

Jarraian, Udal eta Mankomunitateentzako Laguntza Ekonomiko eta Juridikoko Zerbitzurako berriki aztertu diren adierazleak betetzen diren egiaztatzeko taula adierazgarri bat aurkezten dugu.

### EZAUGARRIA

Udalei eta Mankomunitateei arreta eta aholkularitza egokia ematea

### KONPROMISOA

Asebetetzearen batez besteko puntuazioa 8,0tik gorakoa da asebetetze inkestan

### EMAITZA

8,3  
Betetzea