



# UDALENTZAKO ETA MANKOMUNITATEENTZAKO LAGUNTZA EKONOMIKO ETA JURIDIKOKO ZERBITZUAREN ERABILTZAILEEN GOGOBEKETZE- MAILARI BURUZKO IKERKETA

**EMAITZEN AURKEZPENA**

# AURKIBIDEA

## UDALENTZAKO ETA MANKOMUNITATEENTZAKO LAGUNTZA EKONOMIKO ETA JURIDIKOKO ZERBITZUAREN ERABILTZAILIEN GOGOBETETZE- MAILARI BURUZKO IKERKETA

### A. – PLANTEAMENDU METODOLOGIKOA

- A.1. Ikerketaren helburuak
- A.2. Fitxa teknikoa

### B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- B.1. Udalentzako eta Mankomunitateentzako laguntza ekonomiko eta juridikoko zerbitzuarekiko harremana
- B.2. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa
- B.3. Gogobetetze xehatua
  - B.3.1. Zerbitzuaren informazioa
  - B.3.2. Erabiltzaileei emandako arreta
  - B.3.3. Zerbitzuaren eskaera
  - B.3.4. Epeak eta denborak
  - B.3.5. Kexen/erreklaazioen eta/edo iradokizunen kudeaketa
- B.4. Gogobetetze orokor hausnartua
- B.5. Zerbitzuen Karta betetzea

### C. – ONDORIOAK

## A. – PLANTEAMENDU METODOLOGIKOA

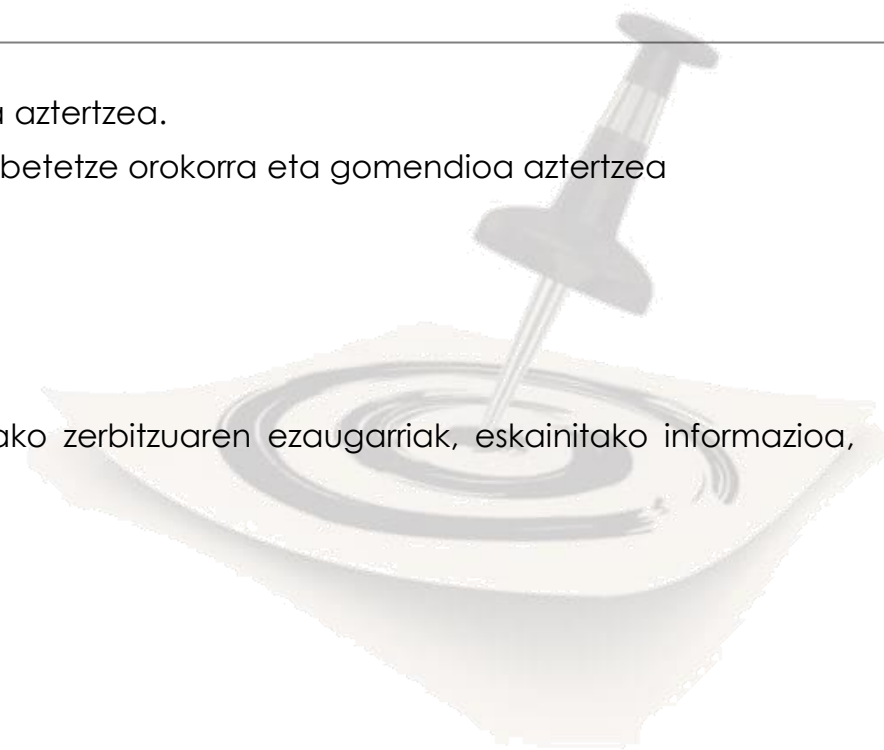
A.1. Ikerketaren helburuak  
A.2. Fitxa teknikoa

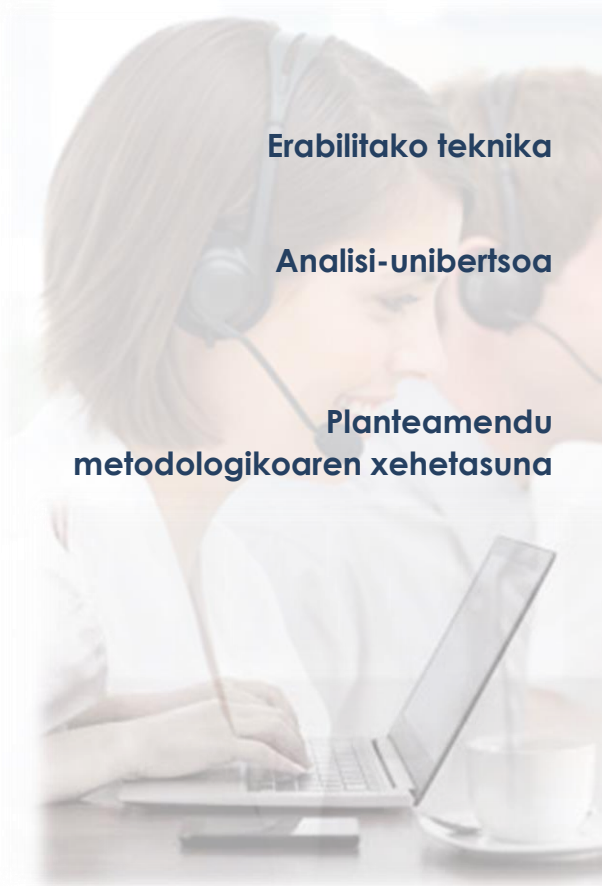
# HELBURU NAGUSIA

**Bizkaiko Foru Aldundiko eta Mankomunitateentzako laguntza ekonomiko eta juridikoaren zerbitzua egituratu duten eta zerbitzu kartaren konpromisoak osatzen dituzten atributuen gogobetetzea aztertzea.**

## Helburu zehatzak

- ▶ Udal eta mankomunitateentzako laguntza ekonomiko eta juridikoko zerbitzuarekiko harremana aztertzea.
- ▶ Udalentzako eta mankomunitateentzako laguntza ekonomiko eta juridikoko zerbitzuaren gogobetetze orokorra eta gomendioa aztertzea
- ▶ Zerbitzuaren alderdien balorazio xehatua sakontzea:
  - ▶ Eskainitako Informazioa.
  - ▶ Erabiltzaileei eskainitako arreta
  - ▶ Kontsulten kudeaketa: itzarote denbora eta epeak.
- ▶ Honako dimentsio hauetarako aztertutako atributuak definitzea eta kuantifikatzea: emandako zerbitzuaren ezaugarriak, eskainitako informazioa, denborak eta epeak eta kontsulten kudeaketa.
- ▶ Zerbitzu-gutunean planteatutako konpromisoak betetzen direla ziurtatzea.





**Erabilitako teknika**

**Online eta telefono bidezko elkarrizketak**

**Analisi-unibertsoa**

Udalentzako eta mankomunitateentzako laguntza ekonomiko eta juridikoaren zerbitzuak erabili dituzten Bizkaiko udalak eta mankomunitateak.

**Planteamendu metodologikoaren xehetasuna**

**Udalen eta mankomunitateen arteko unibertsoa guztira 187koa da.** Udalen kasuan 181 erregistro zeuden eta 6 mankomunitateentzat.

Zehazki **94 elkarrizketa** egin dira , honek suposatzen du **± % 7,15eko lagin-akatsa % 95,5eko 2σ Konfiantza mailarako**

Elkarrizketak honela banatu dira:

		Elkarrizketak
KOLEKTIBOA	Udalak	89
	Mankomunitateak	5
Guztira		94

**Eremuan egin zeneko data**

2022ko Urtarrila

**B. – IKERKETAREN EMAITZEN AURKEZPENA**

- 8.1. Idazkeratutako eta Marrazkeratutakoak laguntza ekonomiko eta juridikoa jasotzeko aukerakoa
- 8.2. Hasi deneko gogobetetasun orokorra eta gomendatua
- 8.3. Gogobetetasun orokorra
- 8.4. Gogobetetasun orokorra
- 8.5. Jarraituen Kasu bereziak

**B. – IKERKETAREN EMAITZEN AURKEZPENA**

- 8.1. Idazkeratutako eta Marrazkeratutakoak laguntza ekonomiko eta juridikoa jasotzeko aukerakoa
- 8.2. Hasi deneko gogobetetasun orokorra
- 8.3. Gogobetetasun orokorra
- 8.4. Gogobetetasun orokorra
- 8.5. Jarraituen Kasu bereziak

**B. – IKERKETAREN EMAITZEN AURKEZPENA**

- 8.1. Idazkeratutako eta Marrazkeratutakoak laguntza ekonomiko eta juridikoa jasotzeko aukerakoa
- 8.2. Hasi deneko gogobetetasun orokorra
- 8.3. Gogobetetasun orokorra
- 8.4. Gogobetetasun orokorra
- 8.5. Jarraituen Kasu bereziak

**ZERBITZUAREN INFORMAZIOA**

Ukabil eta marrazkeratutako emandako informazioa eta laguntza.  
 Azalpen orokorra eta eskaintza orokorra eskaintza orokorra.  
 Laguntza ekonomiko eta juridikoa eskaintza orokorra eta laguntza.  
 Prozesuaren argibidea.

☆☆☆ Gogobetetasun orokorra  
 Informazioa eskaintza orokorra  
 Espaldatutako

**ERABILTZAILEREN EMANDAKO ARRETA**

8.1. Idazkeratutako eta Marrazkeratutakoak laguntza ekonomiko eta juridikoa jasotzeko aukerakoa

8.2. Hasi deneko gogobetetasun orokorra

8.3. Gogobetetasun orokorra

8.4. Gogobetetasun orokorra

8.5. Jarraituen Kasu bereziak

☆☆☆ Gogobetetasun orokorra

**ZERBITZUAREN ESKAERA**

8.1. Idazkeratutako eta Marrazkeratutakoak laguntza ekonomiko eta juridikoa jasotzeko aukerakoa

☆☆☆ Gogobetetasun orokorra

**EPEAK ETA DENBORAK**

8.1. Idazkeratutako eta Marrazkeratutakoak laguntza ekonomiko eta juridikoa jasotzeko aukerakoa

☆☆☆ Gogobetetasun orokorra

**KEXEN/ERREKLAMAZIOEN ETA/EDO IRADOKIZUNEN KUDEAKETA**

8.1. Idazkeratutako eta Marrazkeratutakoak laguntza ekonomiko eta juridikoa jasotzeko aukerakoa

☆☆☆ Gogobetetasun orokorra

**B. – IKERKETAREN EMAITZEN AURKEZPENA**

- 8.1. Idazkeratutako eta Marrazkeratutakoak laguntza ekonomiko eta juridikoa jasotzeko aukerakoa
- 8.2. Hasi deneko gogobetetasun orokorra eta gomendatua
- 8.3. Gogobetetasun orokorra
- 8.4. Gogobetetasun orokorra
- 8.5. Jarraituen Kasu bereziak

**B. – IKERKETAREN EMAITZEN AURKEZPENA**

- 8.1. Idazkeratutako eta Marrazkeratutakoak laguntza ekonomiko eta juridikoa jasotzeko aukerakoa
- 8.2. Hasi deneko gogobetetasun orokorra eta gomendatua
- 8.3. Gogobetetasun orokorra
- 8.4. Gogobetetasun orokorra
- 8.5. Jarraituen Kasu bereziak

**C- ONDORIOAK**

## **B. – IKERKETAREN EMAITZEN AURKEZPENA**

**B.1. Udalentzako eta Mankomunitateentzako laguntza ekonomiko eta juridikoko zerbitzuarekiko harremana**

B.2. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa

B.3. Gogobetetze xehatua

B.4. Gogobetetze orokor hausnartua

B.5. Zerbitzuen Karta betetzea

## ESKATUTAKO ZERBITZUAK



Batez  
besteko  
erantzunak

2,66

- Orokorrean, ikusten dugu erakunde gehienek batez ere pertzepziozko edo pertzepziozkoak ez diren txostenak eskatzen dituztela kontsultatzeko.
- Beste zerbitzu ohikoenetako batzuk dirulaguntzak, izendapenak edo transferentziak kudeatzea da, ondoren, aholkularitza, kontsulta edo kudeaketa ekonomikoa edo kontabilitatekoa.**

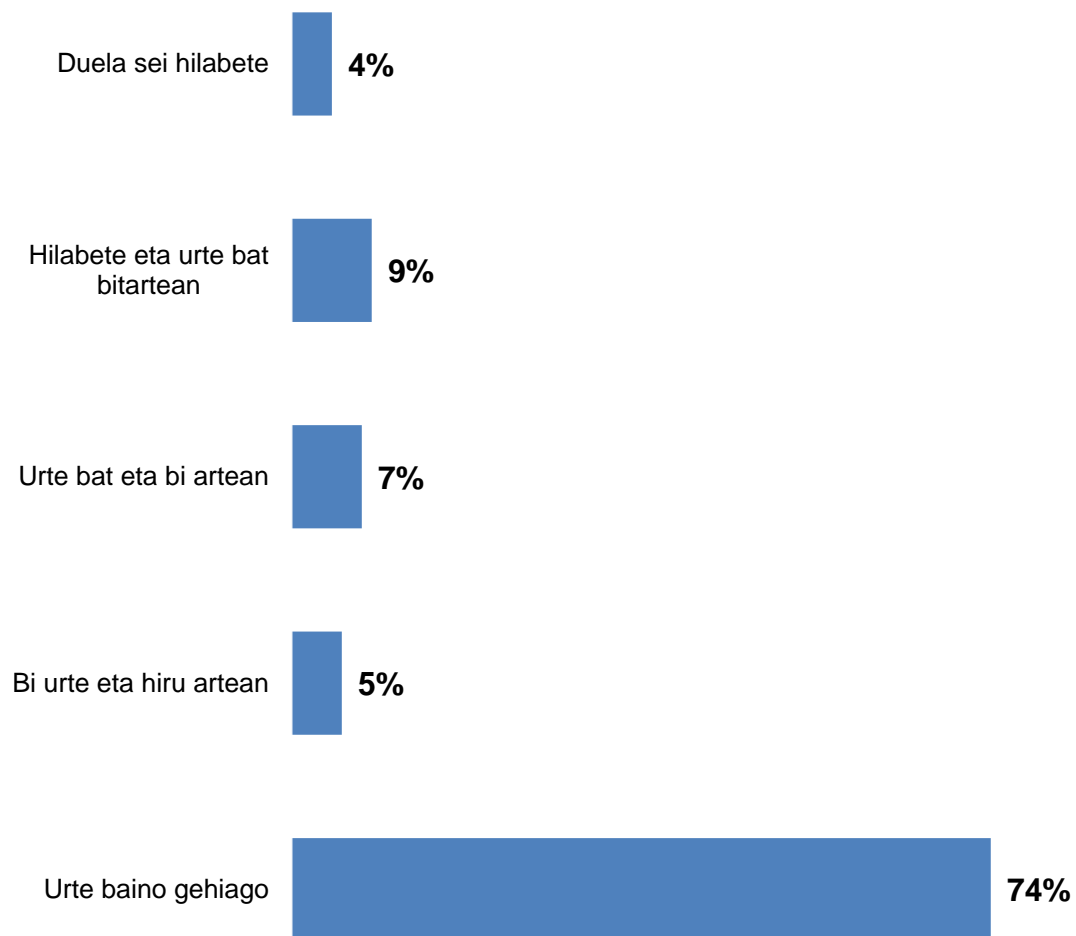
□ (G0A) - ZE ZERBITZU MOTA ESKATU DUZUK ZUK BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO UDAL ETA MANKOMUNITATEENTZAKO LAGUNTZA EKONOMIKO ETA JURIDIKOKO ARLOAN?

Oinarria: Elkarriketatutako Udalak eta Enpresak

Erantzun anitzeko eta espontaneoko galdera; beraz, ehunekoen batura %100etik gorakoa izan daiteke



## ZERBITZUAREKIKO HARREMAN-DENBORA



- **Kontsultatutako entitateen %74 zerbitzuarekiko harreman-denbora hiru urtetik gorakoa da.**
- Zerbitzuarekiko harremana erakundearen **tipologiaren arabera** aztertuz gero, ikusten da Mankomunitate ia guztiek hiru urtetik gorako antzintasuna dutela, eta **Udalek**, nahiz eta gehienak ez izan orokorrean bai egiten dute.

### □ (G0B) - DUELA ZENBAT DAUKAZU ERLAZIOA ZERBITZU HONEKIN?

Oinarria: Elkarrizketatutako Udalak eta Enpresak

Erantzun anitzeko eta espontaneoko galdera; beraz, ehunekoen batura %100etik gorakoa izan daiteke

## B. – IKERKETAREN EMAITZEN AURKEZPENA

B.1. Udalentzako eta Mankomunitateentzako laguntza ekonomiko eta juridikoko zerbitzuarekiko harremana

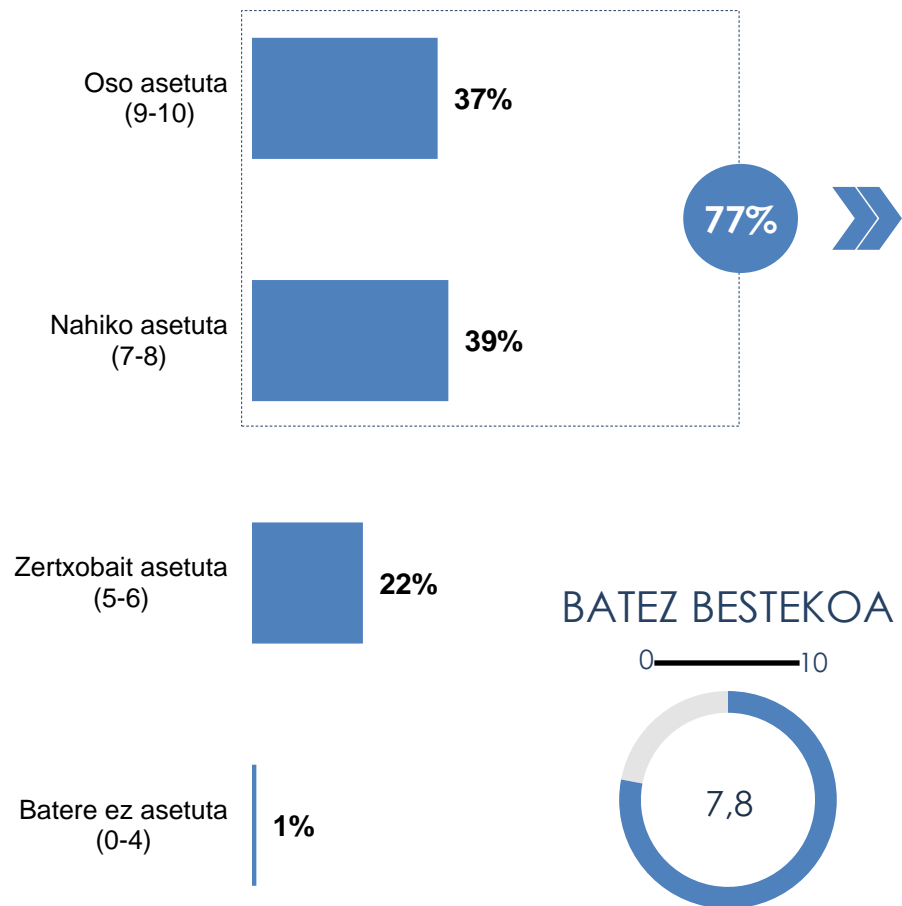
**B.2. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa**

B.3. Gogobetetze xehatua

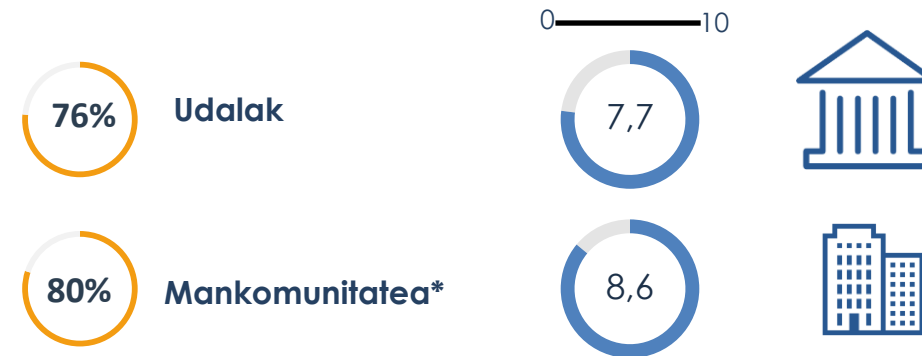
B.4. Gogobetetze orokor hausnartua

B.5. Zerbitzuen Karta betetzea

## ZERBITZUAREKIKO GOGOBETETASUN OROKORRA



## BATEZ BESTEKOA



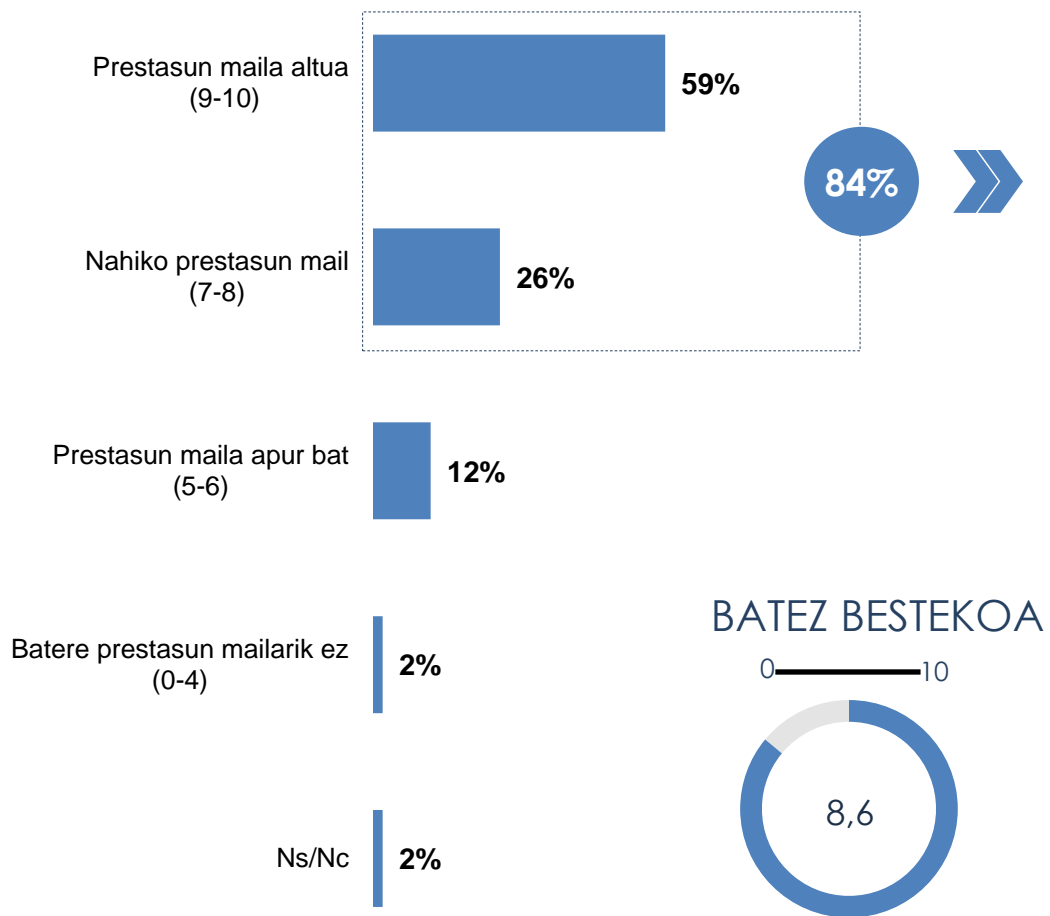
- **Hasierako balorazio orokorrari** dagokionez, kontsultatutako erakundeen %77 **pozik** daude.
- Gogobetetze-maila **7,8koa da, batez beste.**
- Segmentazioari dagokionez, **mankomunitateen gogobetetasuna udalena baino zertxobait handiagoa** da.

□ (G.1) ZENBATERAINO ZAUDEN ZU. ORO HAR, POZIK AL GAUDE BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO UDALEI ETA MANKOMUNITATEEI LAGUNTZA EKONOMIKO ETA JURIDIKOA EMATEKO ZERBITZUAK EMANDAKO ZERBITZUAREKIN?

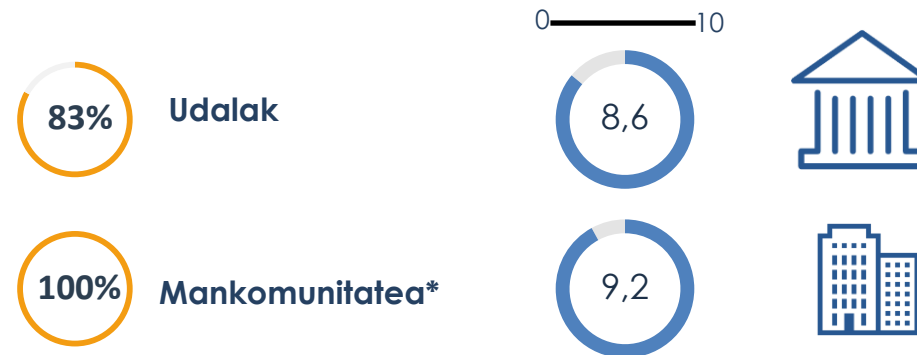
Oinarria: Elkarrizketatutako Udalak eta Enpresak

\*0tik 10era eskalan non 0 "batere pozik ez" eta 10 "oso pozik" esan nahi duen

## ZERBITZUA ERABILTZEKO PRESTASUN MAILA



## BATEZ BESTEKOA



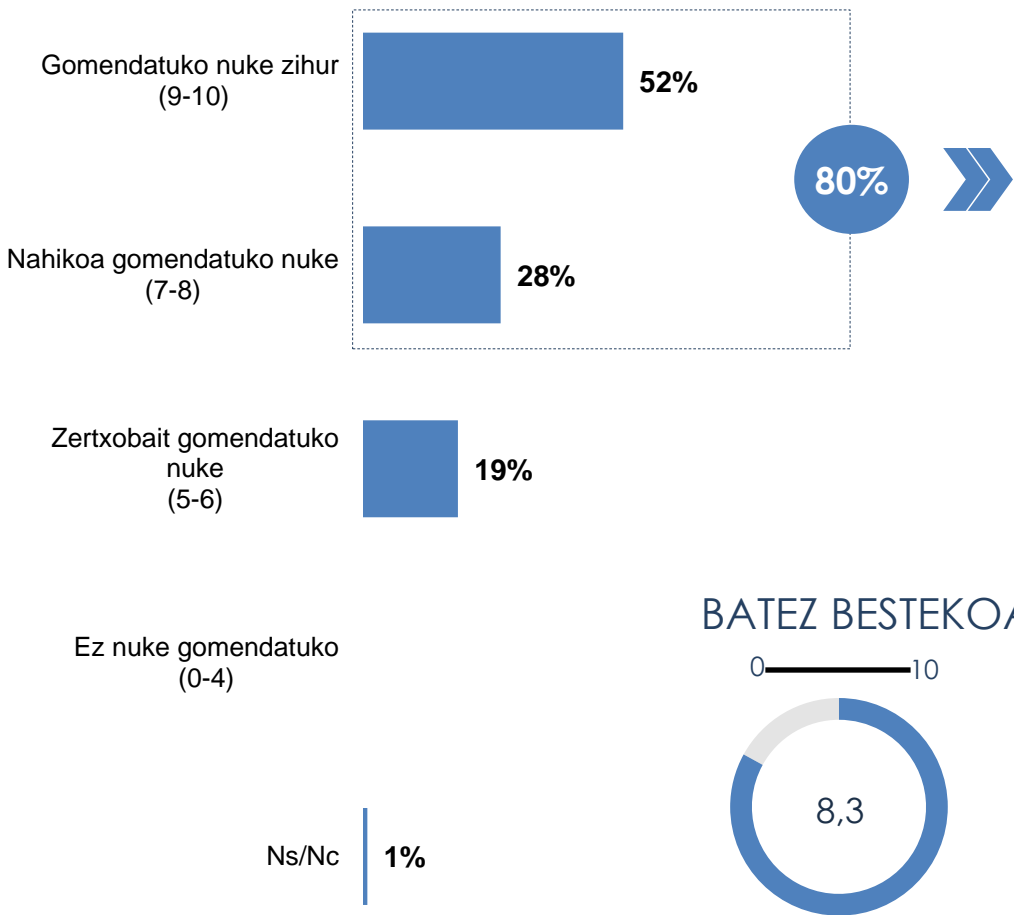
- Zerbitzua erabiltzen jarraitzeko **prestatuak ia maila unibertsalak ditu.**
- Joera hori **nabarmenagoa da mankomunitateen artean.**

### □ (G.3) ZEIN DA ZURE PRESTASUN MAILA ZERBITUZ HAU ERABILTZEN JARRAITZEKO?

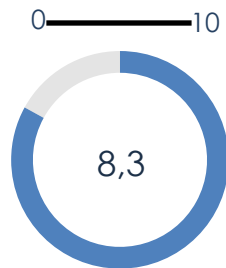
Oinarria: Elkarriketatutako Udalak eta Enpresak

\* 0tik 10era bitarteko eskalan, non 0 "batere aurretik prestatuta ez" eta 10 "oso prestatuta" esan nahi duen.

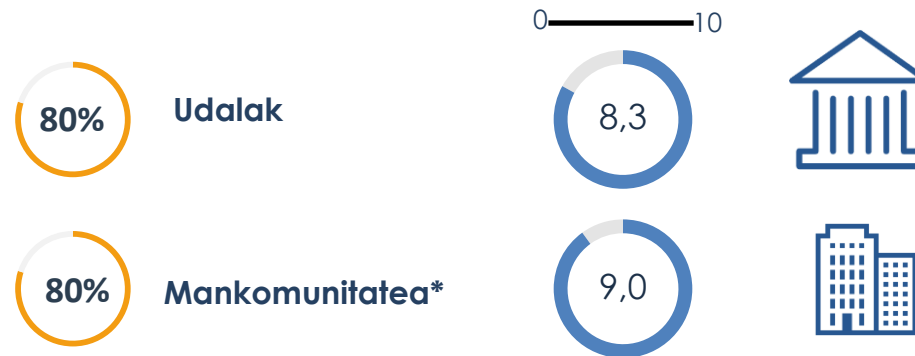
## GOMENDIOA



### BATEZ BESTEKOA



## BATEZ BESTEKOA



- Bizkaiko Foru Aldundiko laguntza ekonomiko eta juridikoko zerbitzuaren **Gomendio-maila handia (%80)** da kontsultatutako erakundeen artean.
- Zerbitzu honen **batez besteko gomendio-maila handiagoa da Mankomunitateetan.**

### □ (G4) - ZEIN NEURRITAN GOMENDATUKO ZENIEKE ZERBITZU HAU ZURE KIDEEI?

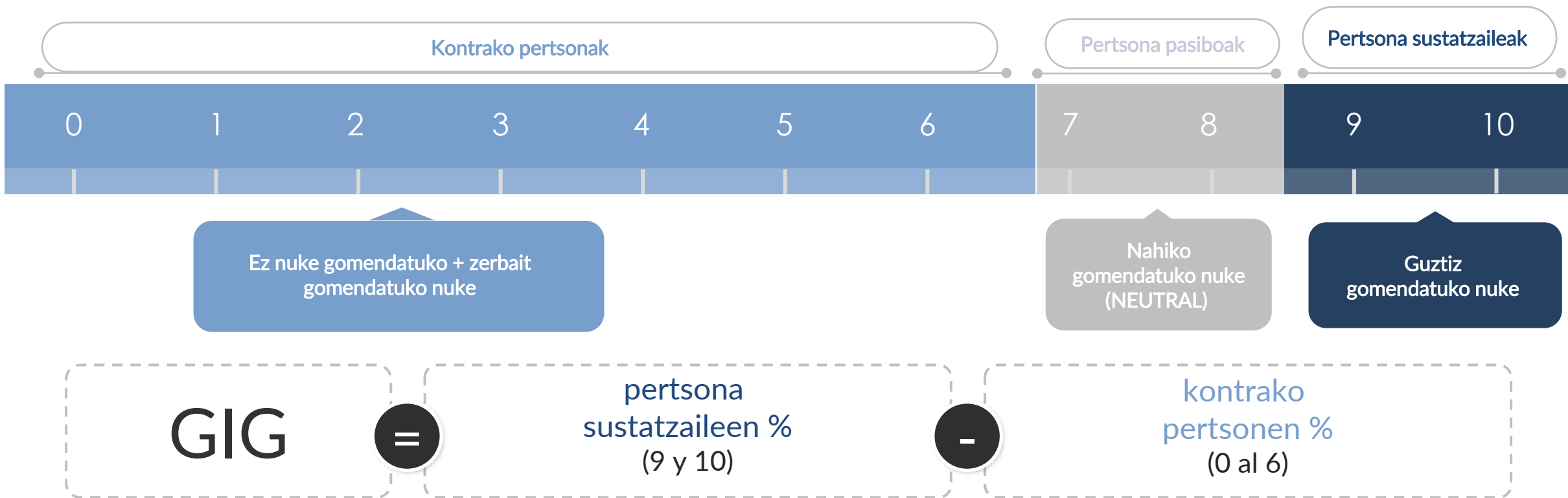
Oinarria: Elkarriketatutako Udalak eta Enpresak

\* 0tik 10era bitarteko eskala batean, non 0 "ez nuke gomendatuko" 10 "guztiz gomendatuko nuke" esan nahi duen.

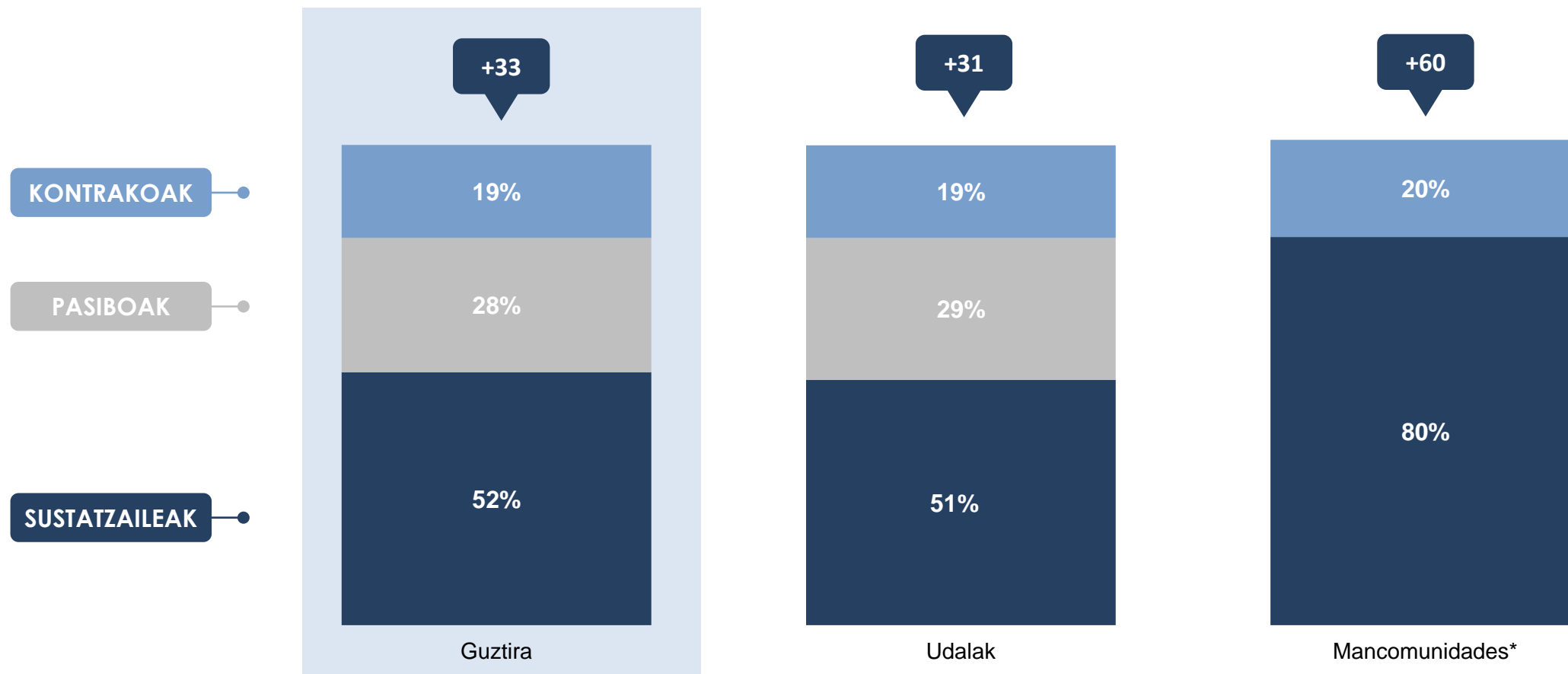
- Gomendio-indize garbia (GIG) galdera honen bidez lortzen da:

### GOMENDIO-INDIZE GARBIA (GIG) 0tik 10era bitarteko eskala batean, zein neurritan gomendatuko zenuke...?

- Erantzunen arabera, erakundeen erabiltzaileak segmentu hauetan sailkatzen ditugu:



\* Net Promoter Score (NPS) en inglés.



- Bizkaiko Foru Aldundiaren laguntza ekonomiko eta juridikoko zerbitzuaren GIGa positiboa da (+33) kontsultatutako erakunde guztietan, eta aldekoagoa da mankomunitateen artean (+60).

□ (G4) - ZEIN NEURRITAN GOMENDATUKO ZENIEKE ZERBITZU HAU ZURE KIDEEI?

Oinarria: Elkarriketatutako Udalak eta Enpresak

\*Mankomunitateen datuak zuhurtiaz interpretatu behar dira, lagin-oinarri txikia baitute.

## B. – IKERKETAREN EMAITZEN AURKEZPENA

B.1. Udalentsako eta Mankomunitateentzako laguntza ekonomiko eta juridikoko zerbitzuarekiko harremana

B.2. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa

**B.3. Gogobetetze xehatua**

B.4. Gogobetetze orokor hausnartua

B.5. Zerbitzuen Karta betetzea



## AZTERTUTAKO DIMENTSIOEKIKO GOGOBETETZE XEHATUA

**BIKAINASUN-ARLOAK**  
 %90etik gorako gogobetetasuna

- ❖ Profesionaltasuna (%93)
- ❖ Langileen **ezagutza teknikoa** ( % 93)
- ❖ **Fidagarritasuna/akatsik eza emandako informazioan** (kontsultak eta txostenak). ( % 91)

**MAILA OPTIMOA**

Gogobetetasuna % 90 eta % 80 artean

- ❖ Azalpenen **argitasuna** eta erabilitako **hizkuntza** ulertzea. ( % 87)
- ❖ **Arreta pertsonalizatua** eta **adetasuna** langileek emandako tratuan. ( % 87)
- ❖ Zalantzak eta/edo **gai espezifikoak argitzeko prestasuna.** ( % 84)
- ❖ Emandako **aholkularitza eta laguntza** (%81)

**GOGOBETETZE HANDIA**

Gogobetetasuna % 79 eta % 70 artean

- ❖ Prozesuen **gardentasuna.** ( % 76)
- ❖ **Malgutasuna** eta erakundeen **beharretara egokitzea** (udalak eta mankomunitateak). ( % 73)

**MAILA ONARGARRIA**

Gogobetetasuna % 69 eta % 60 artean

**MAILA DISKRETUA**

Gogobetetasuna % 59 eta % 50 artean

**MAILA KRITIKOA**

Gogobetetasuna % 50etik behera

# ZERBITZUAREN INFORMAZIOA

- Udalei eta mankomunitateei emandako aholkularitza eta laguntza.
- Azalpenen argitasuna eta eskaintako arretan erabilitako hizkuntzaren ulermena.
- Fidagarritasuna/akatsik eza emandako informazioan (kontsultak eta txostenak)
- Prozesuen argitasuna

★★★☆☆ Gogobetetzea

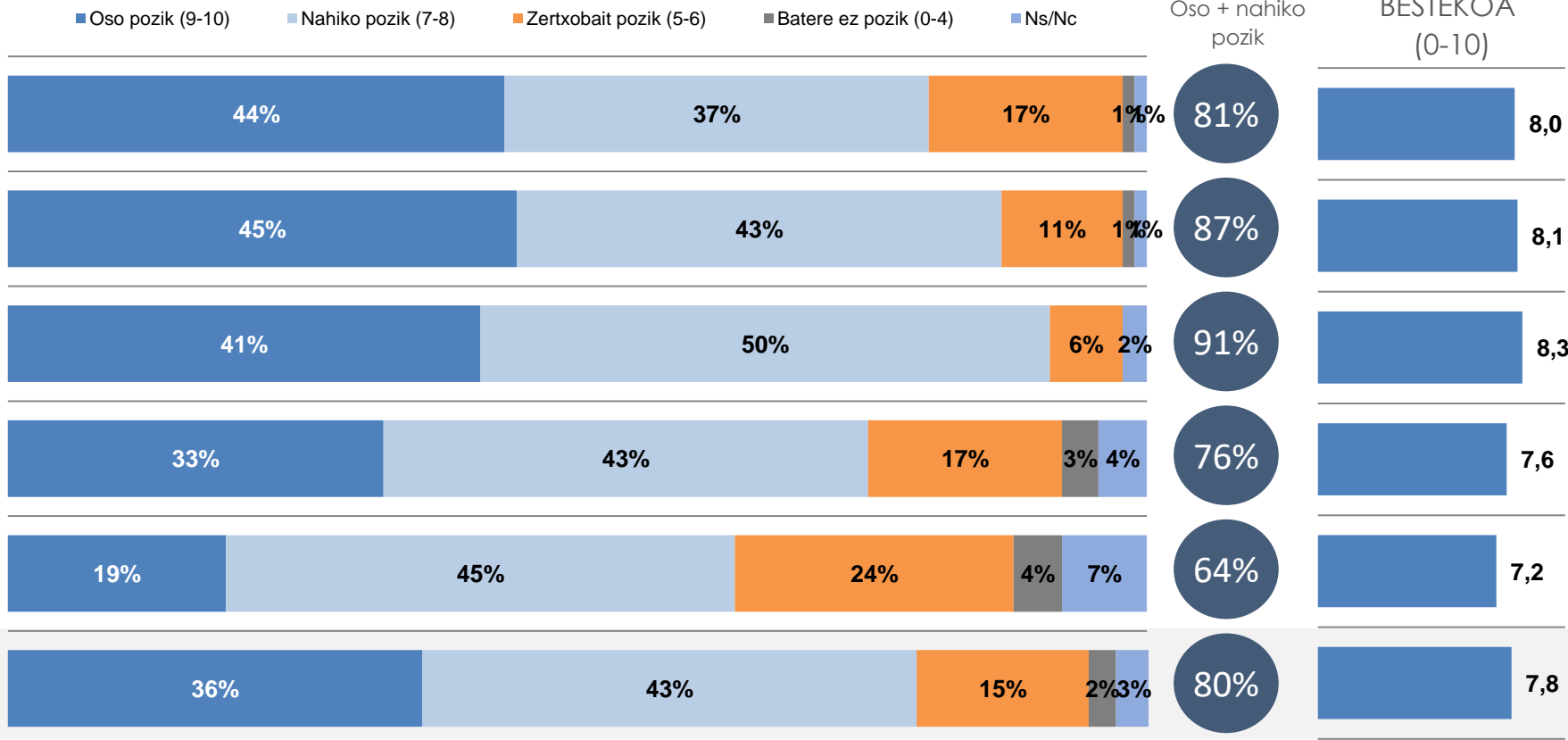
- Webeko informazioa eguneratzea



Espektatibak

EMANDAKO INFORMAZIOA

★★★ Gogobetetzea



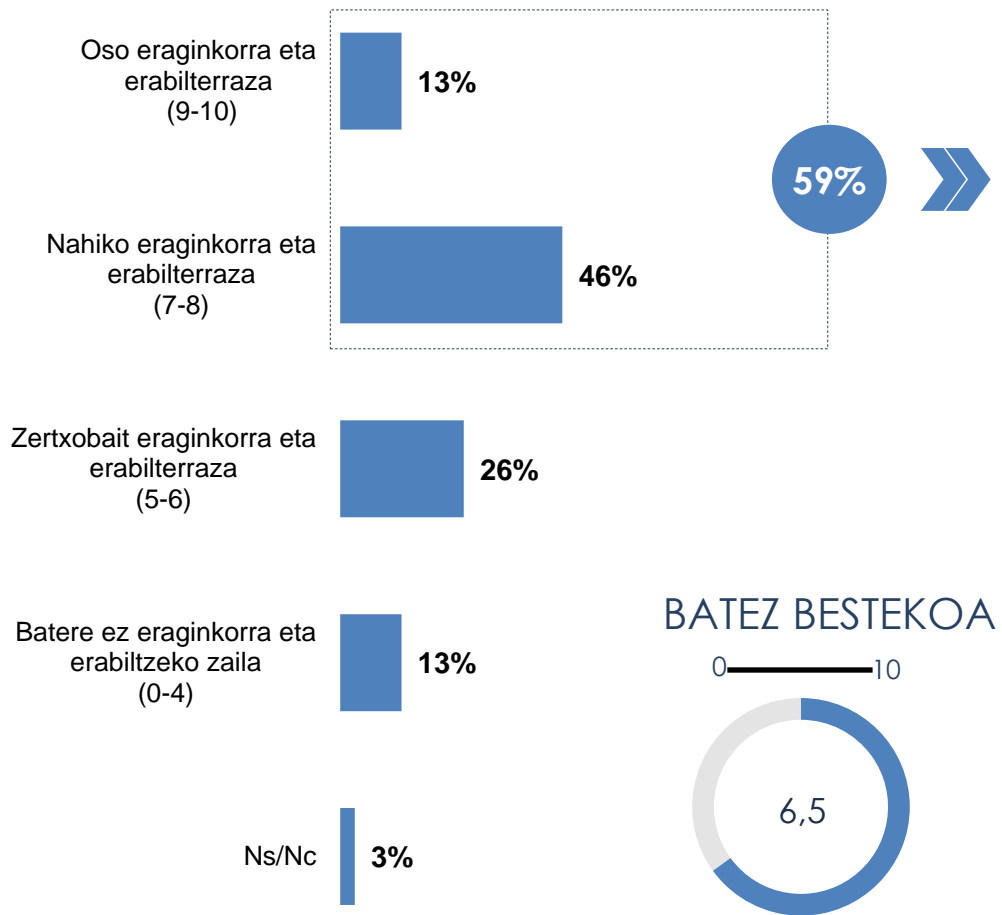
- **Zerbitzuak eskainitako informazioaren arabera aztertutako aldagaien gogobetetzeak balorazio altuak ditu, eta ondoen baloratutakoa fidegarritasuna eta emandako informazioaren akatsik eza da; aldiz, webguneko informazioaren eguneraketak balorazio baxuagoa du.**

(G7) - ETA ZERBITZUAK EMATEN DUEN INFORMAZIOAREKIN ZERIKUSIA DUTEN PARAMETRO HORIEI DAGOKONEZ, ZENBATERAINO ZAUDE POZIK...? ESKALA BATEAN NOON 0 "BATERE POZIL" ETA 10 "OSO POZIK" DEN

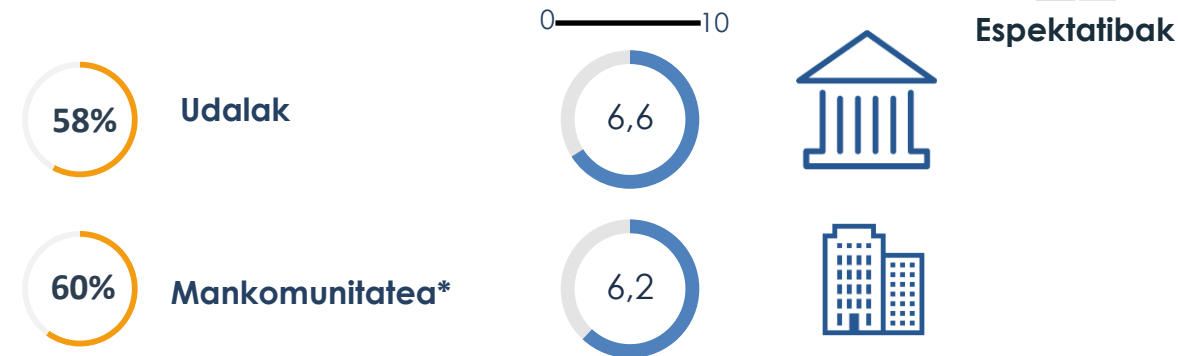
Oinarria: Elkarrizketatutako Udalak eta Enpresak

\*0tik 10erako eskala batean, non 0 «batere ez pozik» eta 10 «oso pozik» esan nahi duen

## WEBGUNEA ERABILTZEKO ERAGINKORTSUNAREN ETA ERRAZTASUNAREN BALORAZIOA



## BATEZ BESTEKOA



- Kontsultatutako hamar erakundetik seik uste dute webgunea eraginkorra eta erabilerraza dela.
- Hala ere, webaren eraginkortasunari eta erabiltzeko erraztasunari buruzko balorazio eskasena ematen dizkion segmentu bat dugu.

□ (G13) - ZELAN BALORATZEN DUZU ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOAREN ERAGINKORTASUNA ETA ERABILERRAZTASUNA? ESKALA BAT ERABILIZ NON 0 BAT ERE EZ ERAGINKORRA ETA ERABILTZEKO ZAILA DEN ETA 10 OSO ERAGINKORRA ETA ERABILERRAZA DEN

Oinarria: Elkarrizketatutako Udalak eta Enpresak

\*Mankomunitateen datua zuhurtziaz interpretatu behar da, lagin-oinarri txikia baitu.



# ERABILTZAILEEI EMANDAKO ARRETA

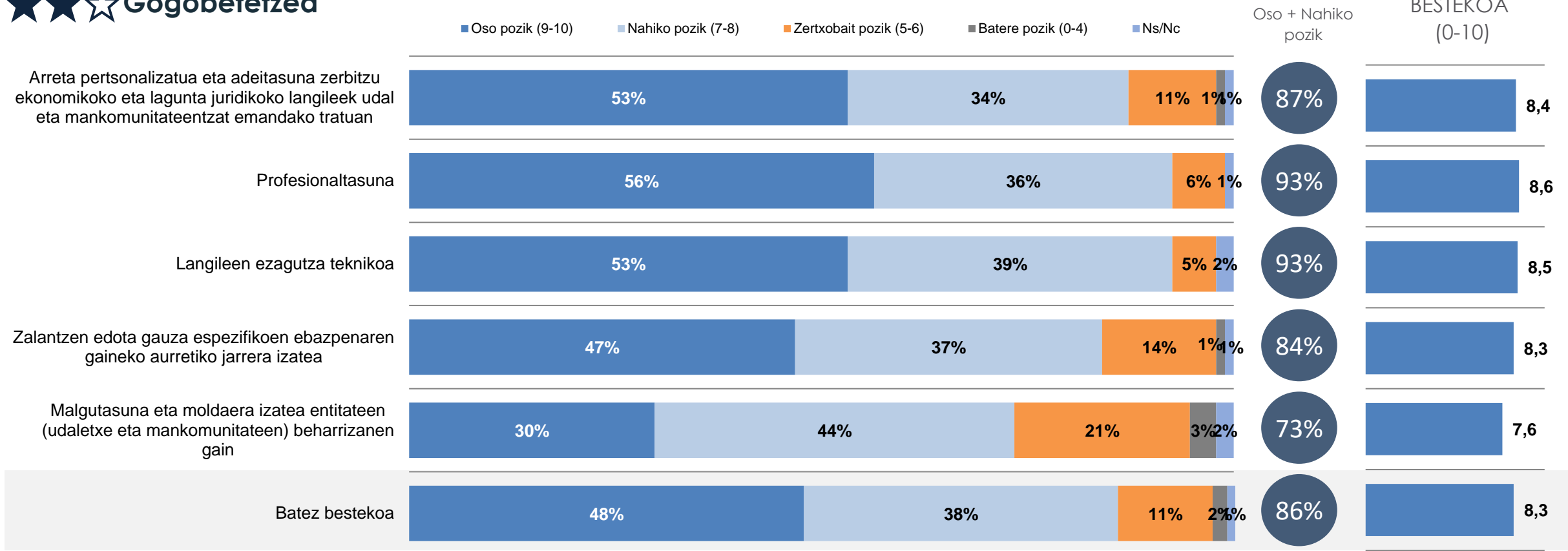
---

- Udal eta Mankomunitateentzako Laguntza Ekonomiko eta Juridikoaren Zerbitzuko langileek emandako arreta eta tratu atsegina.
- Langileen profesionaltasuna
- Langileen ezagutza teknikoa
- Zalantzak eta /edo gai zehatzak ebazteko prestasuna.
- Malgutasuna eta erakundeen beharretara egokitzea

★★★☆☆ Gogobetetzea

## ERABILTZAILEEI EMANDAKO ARRETA

### ☆☆☆ Gogobetetzea



- Aztertutako emandako arreta elementuekiko gogobetetzeak **balorazio altuak** jasotzen ditu, eta balorazio altuenek pertsonalaren profesionaltasunari eta ezagutza teknikoari balioa ematen diote.

☐ (G12) - 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...?)

Oinarria: Elkarrizketatutako Udalak eta Enpresak

\*0tik 10erako eskala batean, non 0 «batere ez pozik» eta 10 «oso pozik» esan nahi duen

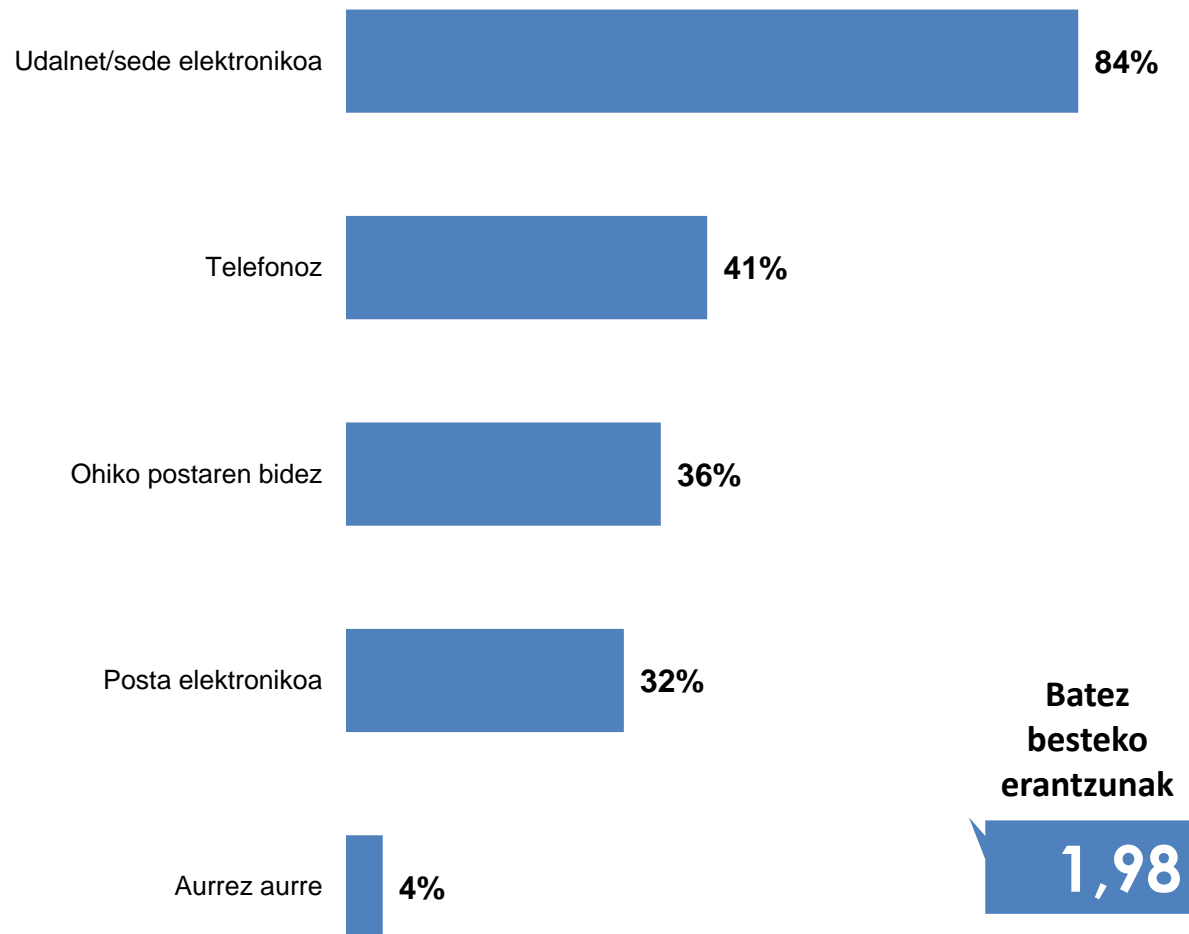
# ZERBITZUAREN ESKAERA

- Informazioa eskatzeko eta jasotzeko bideak.



Espektatibak

## ZERBITZUA ESKATZEKO BIDEA



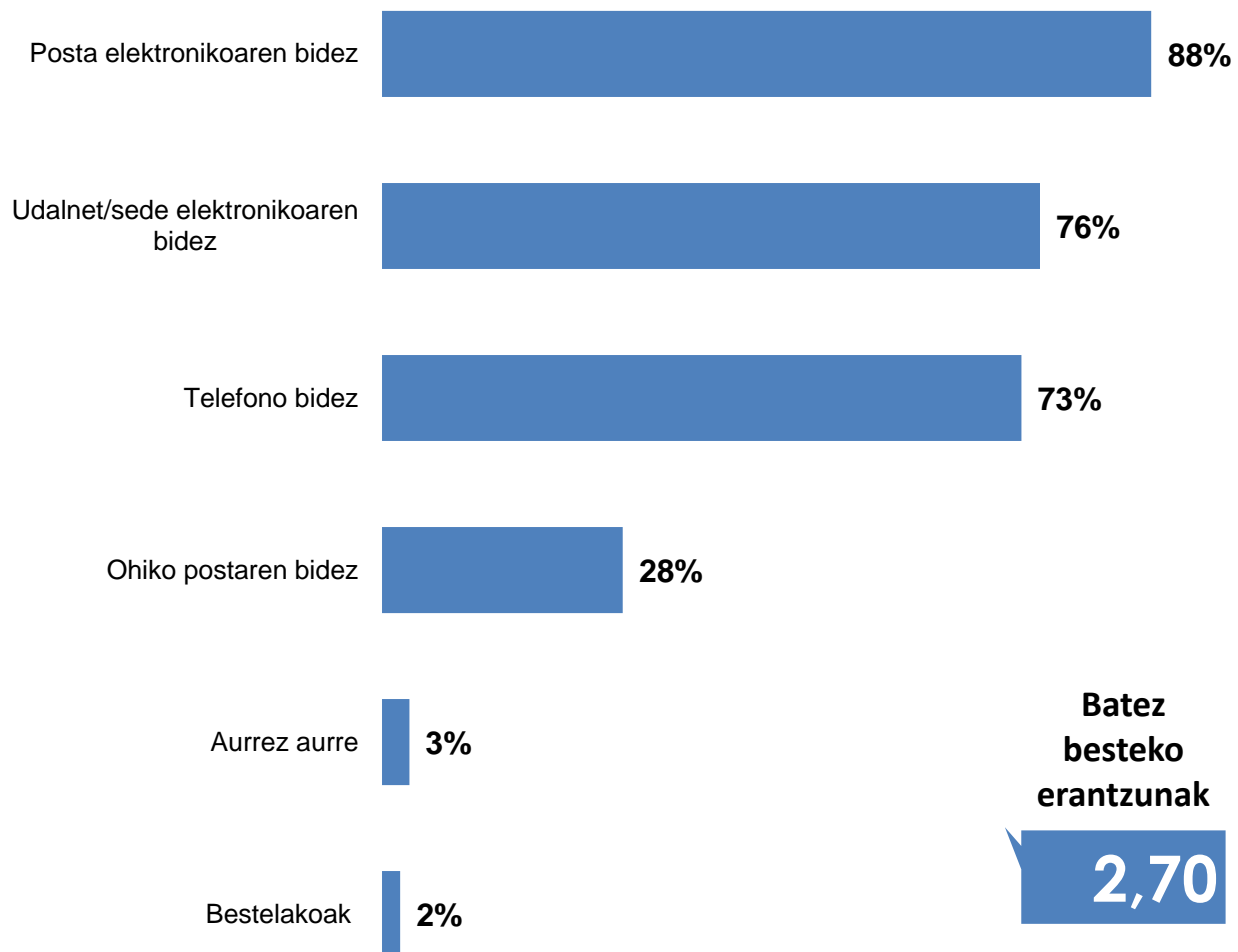
- Kontsultatutako **hamar entitatetik zortzik** uste du **egoitza elektronikoa/Udalnet bide egokia** dela dirulaguntzak, transferentziak, kontsultak eta txostenak eta izendapenak eskatzeko.
- Bigarren bide aipatuena telefonoa da.

□ (G5) - JARRAIAN IZENDATUKO DIZKIZUDAN KANALETATIK, ZEINEN BIDEZ USTE DUZU EGOKIA DELA UDAL HARREMANEN ZERBITZUA ESKATZEA, DIRULAGUNTZAK, TRANSFERENTZIAK, KONTSULTAK ETA TXOSTENAK, IZENDAPENAK ESKATZEKO?

Oinarria: Elkarrizketatutako Udal eta Mankomunitateak



## ZERBITZUAREN ERANTZUNA JASOTZEKO BIDEA



- **Kontsultatutako erakundeek %88 posta elektronikoa aipatzen du aldez aurretik eskatutako informazioa jasotzeko bide egoki gisa.**
- Urrutitik ez, bigarren bide aipatuena egoitza elektronikoa/Udalnet (%76) eta telefonoa (%73) dira.

□ (P6) - INFORMAZIO MOTAREN BAT ESKATZEKOTAN EDOTA ZERBITZUARI KONTSULTAREN BAT EGITEKOTAN, ZEIN KANALEN BIDEZ USTE DUZU EGOKIA DELA UDAL HARREMANEN ZERBITZUAK ESKATUTAKO INFORMAZIOA ZUZKITZEA?

Oinarria: Elkarrizketatutako Udalak eta Enpresak

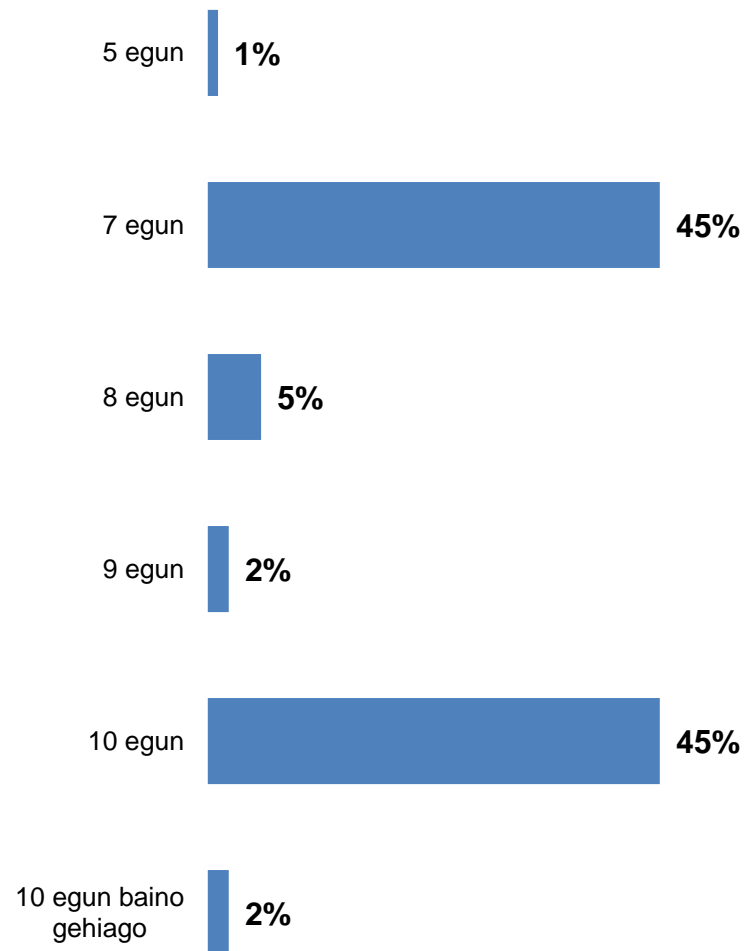
# EPEAK ETA DENBORAK

- Nahitaezko txostenak egiteko epeak
- Nahitaezkoak ez diren txostenak jasotzeko itxaronaldia.
- Transferentzien ebazpena.
- Izaera nazionalako trebetasunak dituzten toki-administrazioako funtzionarioak izendatzeko epeak.



Espektatibak

## NAHITAEZKO TXOSTENAK EGITEKO ZERBITZUA HOBETZEKO EPEA



### Espektatibak

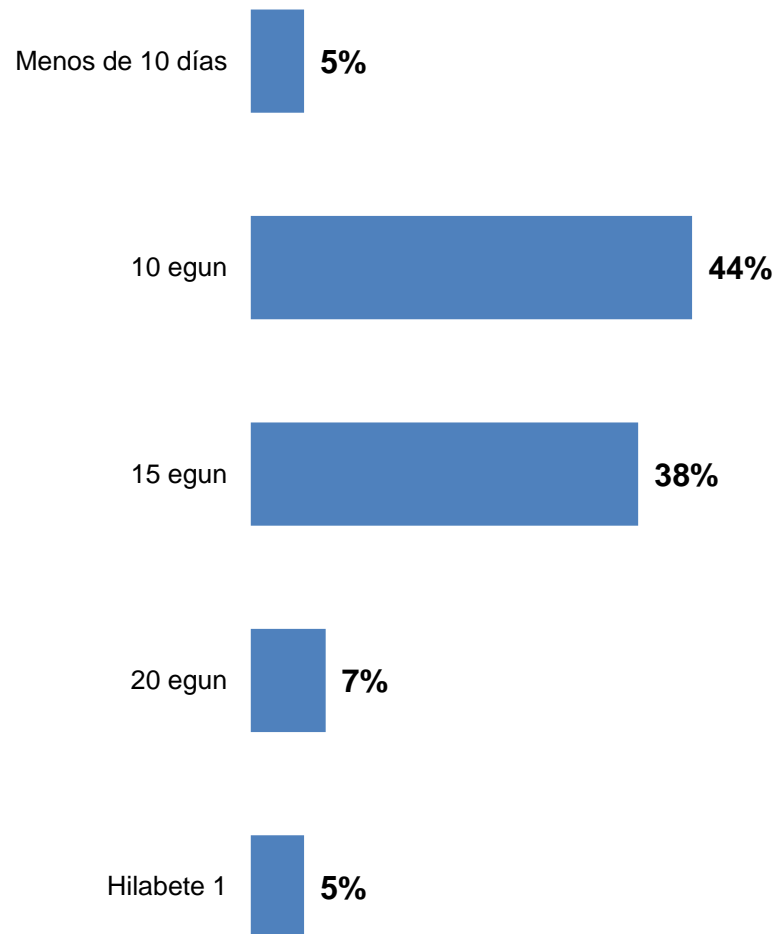
- **Kontsultatutako erakundeen %45ek uste du laguntza juridiko eta ekonomikoko zerbitzuak bere zerbitzua hobetuko lukeela txostenak 7 eguneko epean egingo balitu.**
- Beste %45ek adierazi dute legeak ezarritako 10 egunak epe egokiak direla.

□ (G8) - KONTUAN IZANIK AGINDUZKO TXOSTENEN PRESTAKUNTZARAKO LEGE BIDEZ EMANDAKO EPEA 10 EGUN BALIODUN DIRELA, ZERBITZUA HOBETZEKO ASMOZ, USTE DUZU UDAL HARREMANEN ZERBITZUA HOBETUKO ZELA AGINDUZKO TXOSTENEN PRESTAKUNTZA EPEA ... IZANGO BALITZ

Oinarria: Elkarrizketatutako Udalak eta Enpresak

\*Mankomunitateen datuak zuhurtiaz interpretatu behar dira, lagin-oinarri txikia baitute.

## PERTZEPZIOZKOAK EZ DIREN TXOSTENAK EGITEKO EPEA



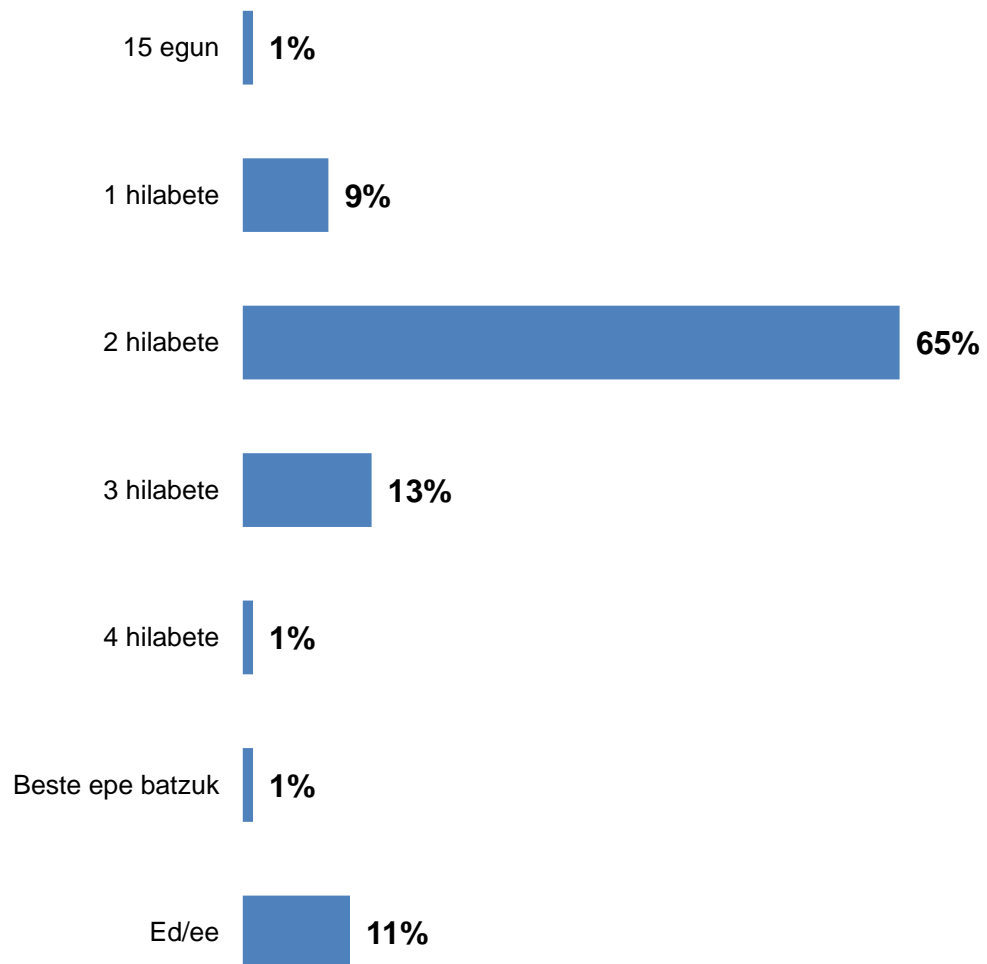
### Espektatibak

- Udalak eta Mankomunitateak **zorrotzak dira** jasotzen ez dituzten txostenak jasotzeko epeari dagokionez, eta **gehien aipatzen dena 10 egunekoa** da.
- %38a malguagoak dira eta adierazi dute 15 eguneko epea egokia dela.

(G9) - AGINDUZKOAK EZ DIREN TXOSTENETAZ BERBA EGITEN BADUGU, ETA DAKIZUN BEZALA, AGINDUZKOAK EZ DIREN TXOSTENAK EZ DUTE LANTZE EPE BAT EZARRITA LEGE BIDEZ. ZEIN EPE USTE DUZU APROPOSA DELA ITXAROTEA ESKATUTAKO AGINDUZKOAK EZ DIREN TXOSTENAK JASOTZEKO?

Oinarria: Elkarrizketatutako Udalak eta Enpresak

## TRANSFERENTZIAK EBAZTEKO EPEA



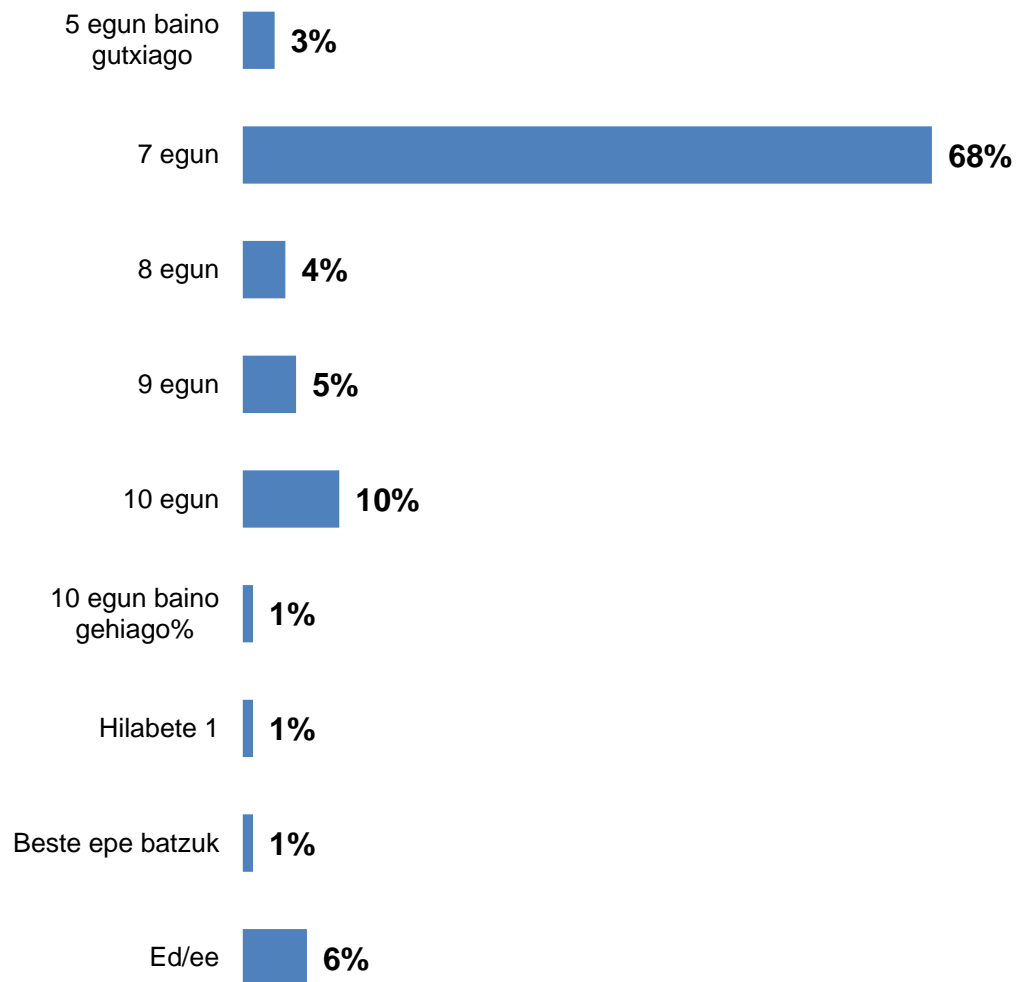
- Kotsultatutako entitateen %65ari zentzuzkoa iruditzen zaio 2 hilabeteko epea izatea transferentziak ebazteko.
- Epe hau zentzuzkoagoa iruditzen zaie Udalei

### □ (G10) - ZEIN EPE IRUDIKO LITZAIZUKE APROPOSA ITXAROTEA ESKATUTAKO TRANSFERENTZIEN EBAZPENA JASOTZEKO?

Oinarria: Elkarriketatutako Udalak eta Enpresak

\*Mankomunitateen datuak zuhurtiaz interpretatu behar dira, lagin-oinarri txikia baitute.

## FHN-EN IZENDAPENAREN JAKINARAZPENAK JASOTZEKO EPEA



### Espektatibak

- **Kontsultatutako hamar erakundetatik zazpik** adierazi dute epe koherente bat **FHNaren izendapena 7 egunetan** jakinaraztea litzatekeela
- Mankomunitateek epe hori arrazoizkoagoa dela uste dute.

□ (G.11) GAIKUNTZA NAZIONALA (FHN) DUTEN TOKI ADMINISTRAZIOKO FUNTZIONARIOEN IZENDAPENAK. ZEIN EPE ITXAROTEA ZENTZUZKOA IRUDITUKO LITZAIZUKE, NF-KO IZENDAPENAK JAKINARAZI ARTE?

Oinarria: Elkarrizketatutako Udalak eta Enpresak

\*Mankomunitateen datuak zuhurtiaz interpretatu behar dira, lagin-oinarri txikia baitute.

# KEXEN/ERREKLAMAZIOEN ETA/EDO IRADOKIZUNEN KUDEAKETA

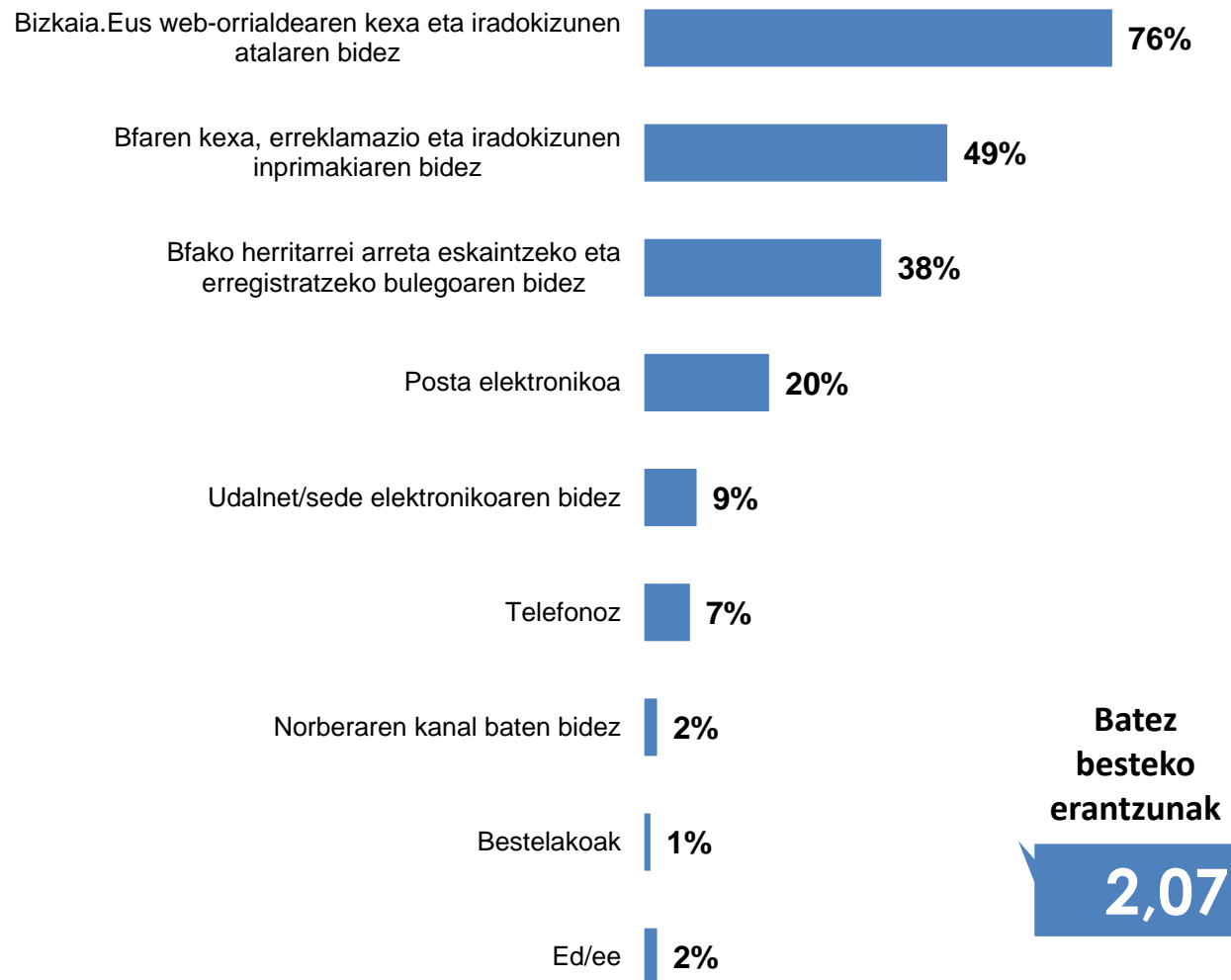
---

- Kexak/erreklamazioak, iradokizunak eta/edo kontsultak jaso eta izapidetzeko bideak.
- Kexa, erreklamazio, iradokizun eta/edo kontsulten erantzuna jasotzeko itxaronaldia.



Espektatibak

## GAITU BEHARREKO BIDEAK



### Espektatibak

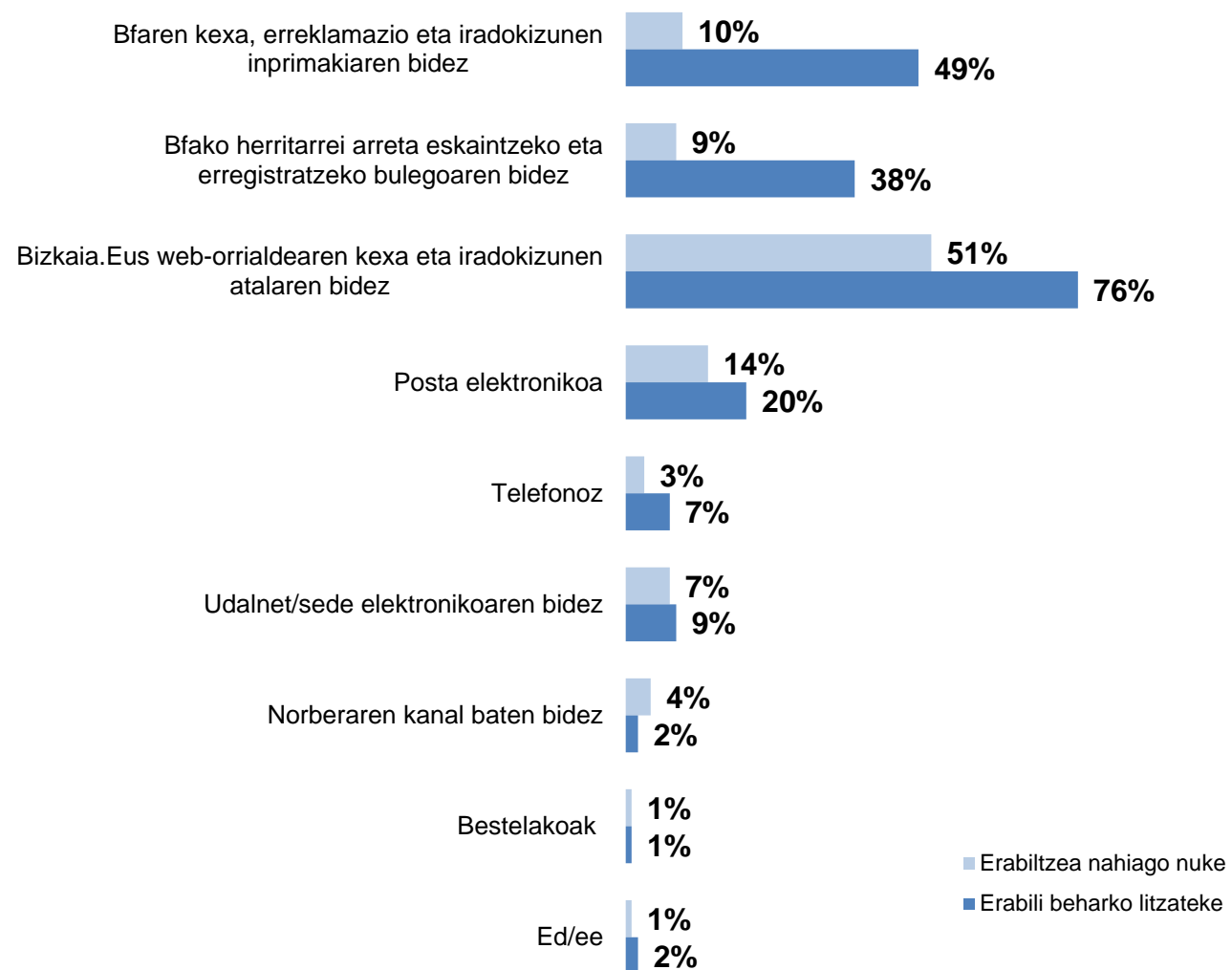
- Erakundeek kexak, erreklamazioak eta/edo iradokizunak jakinarazteko aipatu duten bide nagusia **bizkaia.eus** **webguneko** kexa eta iradokizunen atala da.
- Batez beste bi bide aipatzen dituzte.

□ (P14) - HITZ EGIN DEZAGUN KEXA, ERREKLAMAZIO ETA IRADOKIZUNEI BURUZ. HURRENGO KANALETATIK ZEINTZUK USTE DITUZU PRESTATU BEHARKO ZIRELA PERTSONA ERABILTZAILEAK (UDALETXEAK EDO MANKOMUNITATEAK) UDAL HERREMAN ZERBITZUARI BURUZKO EDOZEIN KEXA, ERREKLAMAZIO EDO IRADOKIZUN KOMUNIKA ZEZATEN

Oinarria: Elkarrizketatutako Udalak eta Enpresak



## LEHENTASUNEZKO BIDEAK



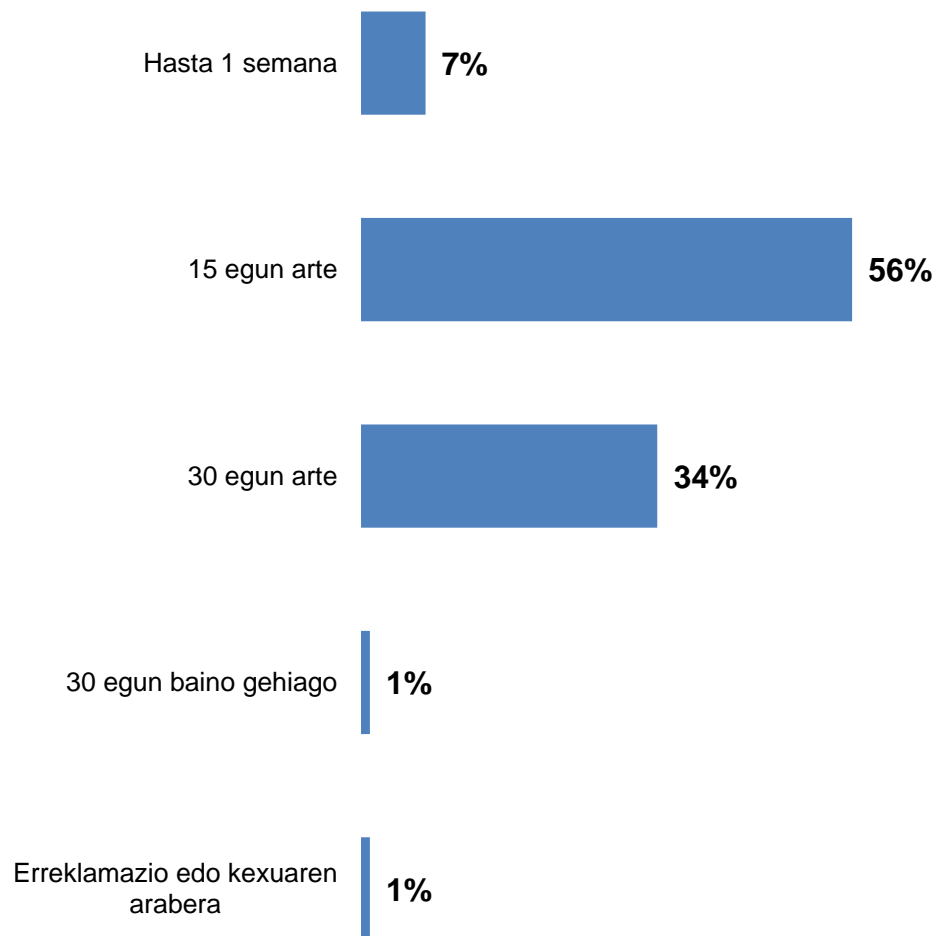
## Espektatibak

- Lehentasun-kanalari buruz galdetzen denean, erantzuna nola berresten den ikusten da.

 (G15) - ZU ZEIN NAHIAGO ZENUKE ERABILI?

Oinarria: Elkarrizketatutako Udalak eta Enpresak

## ERANTZUNA JASOTZEKO ITXARONALDIA



- Kontsultatutako erakundeen erdiak baino gehixeagok arrazoizkoa uste dute itxaronaldia **gehienez 15 egunekoa** izatea.
- Erakundeen **heren bat ez da hain zorrotza**, eta **30 egunera arte itxaroteko** prest egongo litzateke **aurkeztutako kexa eta erreklamazioari erantzuteko**.



Espektatibak

□ (G16) - ETA ZENBAT DENBORA IZANGO ZEN NORMALA ITXAROTEA AZALDUTAKO KEXEN, ERREKLAMAZIOEN ETA IRADOKIZUNEN ERANTZUNA JASOTZEKO?

Oinarria: Elkarrizketatutako Udalak eta Enpresak

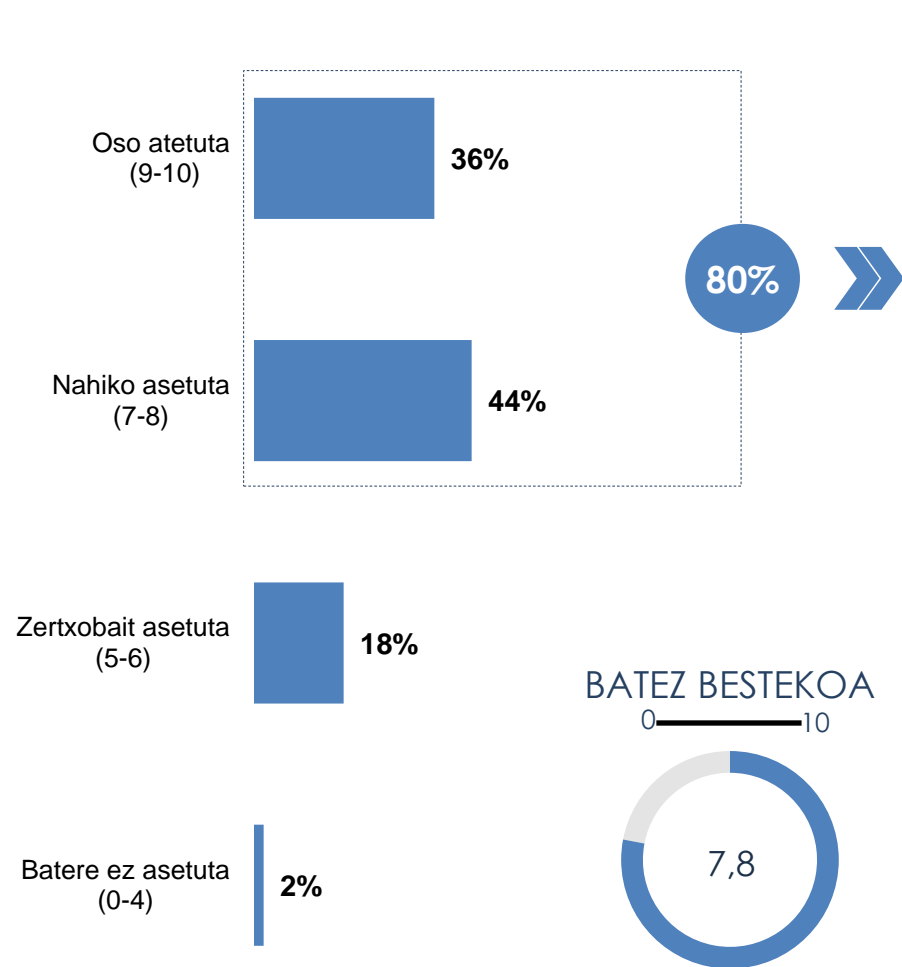
## B. – IKERKETAREN EMAITZEN AURKEZPENA

- B.1. Udalentzako eta Mankomunitateentzako laguntza ekonomiko eta juridikoko zerbitzuarekiko harremana
- B.2. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa
- B.3. Gogobetetze xehatua
- B.4. Gogobetetze orokor hausnartua**
- B.5. Zerbitzuen Karta betetzea

- Jarraian, **zerbitzuarekin hausnartutako gogobetetze globalaren aldagaiari erreparatuko diogu.**
- **Gogobetetze-indizeak** lortzen ditugu, eta, kalitate-estandarren arabera, **erakundeen artean nabarmenak** direla esan dezakegu. Kontsultatutako ia **udal eta mankomunitate** guztiek % 80tik gorako gogobetetze-maila eman dute.



## GOGOBETETZE OROKOR HAUSNARTUA



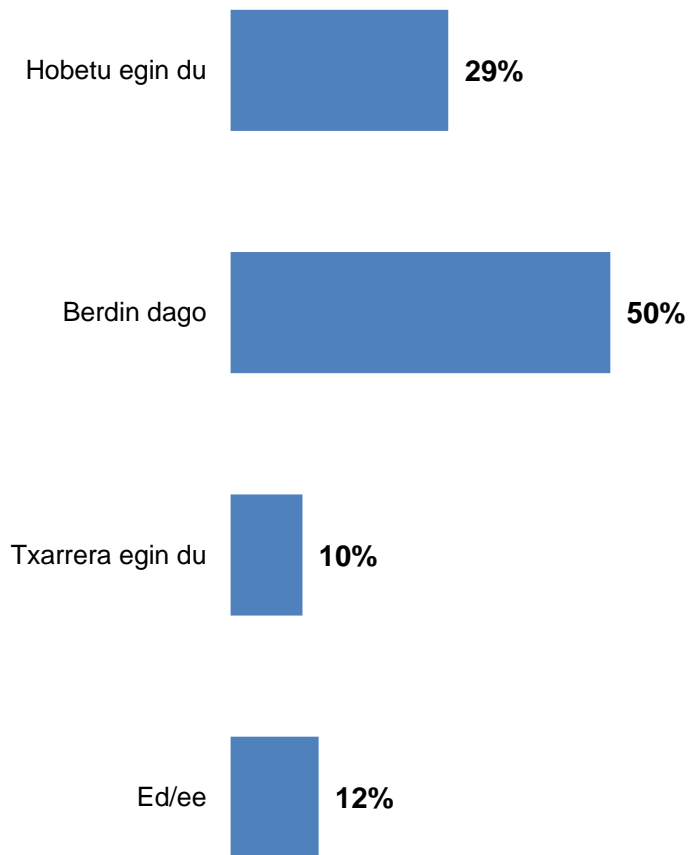
- **Aztertutako gogobetetze orokorra ona da elkarrizketatutako erakundeen %80rentzat.**
- **Hasierako gogobetetze globalarekin alderatuz gero, gogobetetze-balorazioen sendotasuna berresten dela egiazta dezakegu.**

□ (G17) - BUKATZEKO, ZEIN PUNTURAINO ZAUDE ASETUTA BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO UDAL ETA MANKOMUNITATEEI LAGUNTZA EKONOMIKOA ETA JURIDIKOA ZERBITZUAK EGINDAKO ZERBITZUAREKIN?

Oinarria: Elkarrizketatutako Udalak eta Enpresak

\*0tik 10erako eskala batean, non 0 «batere ez pozik» eta 10 «oso pozik» esan nahi duen

## ZERBITZUAREN BILAKAERA

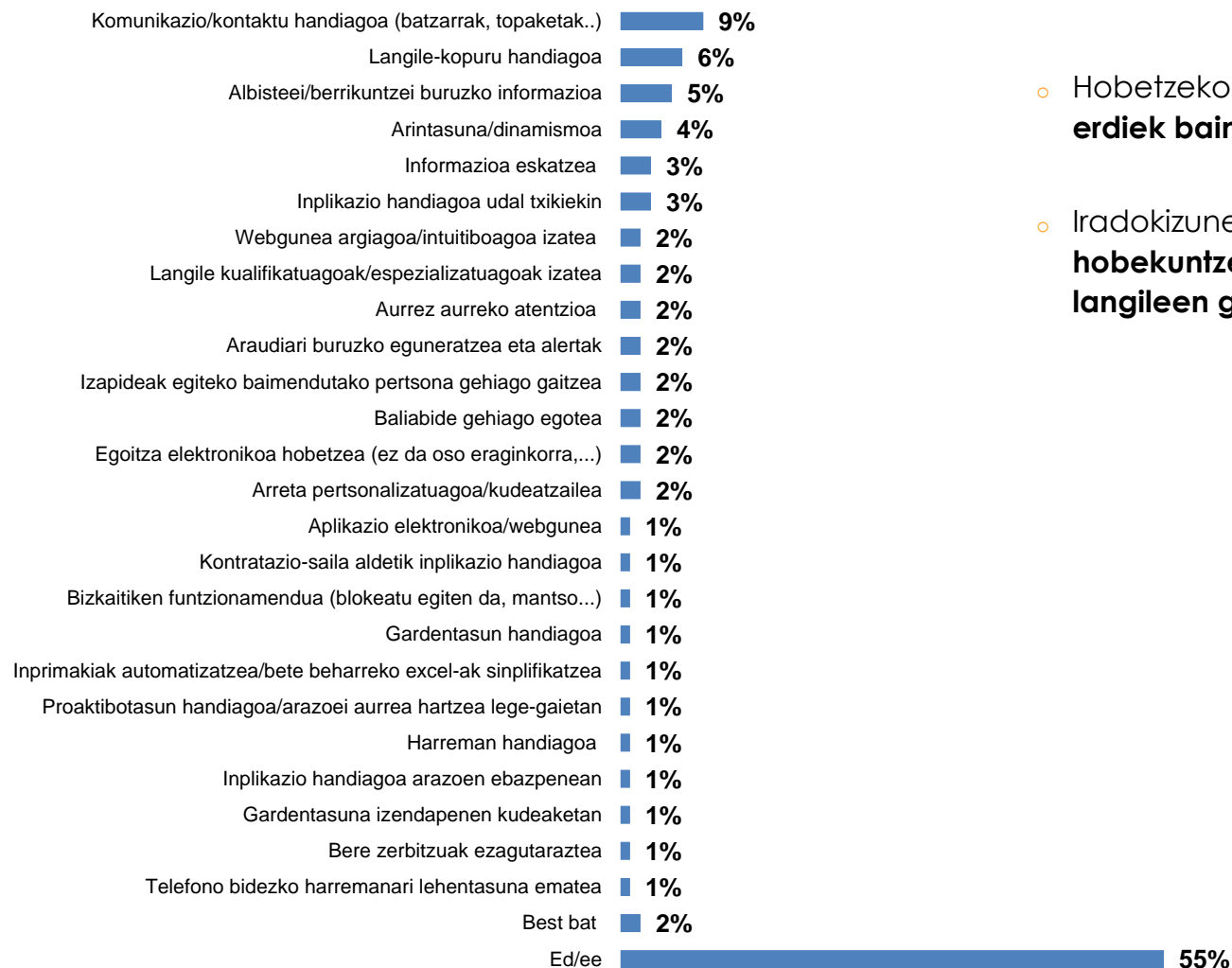


- Oro har, **zerbitzuaren bilakaeraren pertzepzioa erlatibo da: kontsultatutako erakundeen % 29k uste du zerbitzuak hobera egin duela.**
- Bestalde, **erdiak azken urteetan bezala jasotzen dute zerbitzua.**

□ (Q18) - ESANGO ZENUKE ZERBITZU HAU AURREKO URTEKIIN ALDERATUZ...?

Oinarria: Elkarrizketatutako Udalak eta Enpresak

## JARDUTEKO IRADOKIZUNAK



○ Hobetzeko iradokizunei dagokionez, **galdetutako erakundeen erdiek baino gehiagok ez dute iradokizunik.**

○ Iradokizunen artean, **komunikazioaren eta informazioaren hobekuntzei** buruzko aipamenak nabarmentzen dira, bai eta **langileen gehikuntzari** buruzkoak ere.

(P19) - ETA AZKENIK, BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO UDAL ETA MANKOMUNITATE LAGUNTZA EKONOMIKO ETA JURIDIKO ZERBITZUAK EGINDAKO ZERBITZUAK HOBETZEKO IRADOKIZUNEN BAT DUZU?

Oinarria: Elkarrizketatutako Udalak eta Enpresak

Erantzun anitzeko eta espontaneoko galdera; beraz, ehunekoen batura %100etik gorakoa izan daiteke

## B. – IKERKETAREN EMAITZEN AURKEZPENA

- B.1. Udalentsako eta Mankomunitateentzako laguntza ekonomiko eta juridikoko zerbitzuarekiko harremana
- B.2. Hasierako gogobetetze orokorra eta gomendioa
- B.3. Gogobetetze xehatua
- B.4. Gogobetetze orokor hausnartua
- B.5. Zerbitzuen Karta betetzea**



## CARTAS DE SERVICIOS

### GURE KONPROMISOAK



- Hurrengo orrialdeetan, **Zerbitzuen Kartan** jasotako **konpromisoak** betetzen sakonduko dugu: **Udal eta mankomunitateentzako laguntza ekonomiko eta juridikoa 2020\_2021**.
- Horretarako, gutun horretan argitaratutako konpromisoak gogoratuko ditugu, eta horien arloa edo dimentsioa zehaztuko dugu, gogobetetze-inkestaren emaitza eta konpromisoaren betetze-maila ezagutzeko.

## CCFB-RI DAGOKIONEZ, AZTERKETA-ARLOEK DUTEN GOGOBETETASUN XEHATUA.



### Eskainitako informazioa eta erantzuteko gaitasuna

- Langileek emandako aholkularitza eta laguntza.
- Azalpenen argitasuna eta erabilitako hizkuntzaren ulermena.
- Emandako informazioaren fidagarritasuna edo akatsik eza.
- Prozeduraren gardentasuna.
- Webguneko informazioa eguneratzea.



### Erabiltzaileenganako arreta

- Langileek emandako arreta eta tratu atsegina.
- RMMko langileen profesionaltasuna .
- Langileen ezagutza administratiboa eta teknikoa.
- Zalantzak eta beharrak argitzeko prestasuna.
- Malgutasuna eta erakundeen beharretara egokitzea.



### Kontsulten kudeaketa

- BFAren kexa eta iradokizunen inprimakia, webguneko kexa eta iradokizunen atalean.
- RRMMri buruzko kontaktuen atala.
- RRMMaren posta elektronikoa
- BFAren erregistro eta herritarrentzako arreta bulegoa.

Oharra: Urdinez adieraziko ditugu Zerbitzuen Kartan jasota dauden konpromisoak

## ZERBITZU GUTUNAK : KONPROMISOAK

Udal eta Mankomunitateentzako Laguntza Ekonomiko eta Juridikoko Zerbitzurako aztertu diren eta Zerbitzuen Gutunaren konpromisoak osatzen dituzten honako ezaugarri hauek bi aldagaik osatzen dituzte: Hurrengo taulan, atributu bakoitzaren batez besteko nota azalduko dugu, modu independentean, eta batez bestekoa kalkulatuko dugu, konpromisoa betetzen dela egiaztatzeko:

### ATRIBUTOA

Erabiltzaileei era profesionalean eta zalantzak argitzeko jakinmin tekniko egoki batez arreta ematea

### EMAITZA

Langileen ezaguer teknikoa

8,7

Profesionaltasuna

8,7

Batez bestekoa.

8,7

Arreta pertsonala eta harreman adeitsua

8,8

Erabiltzaileen arazo, duda edo behar espezifikoak konpontzeko alde aurretiko jarrera izatea

8,7

Batez bestekoa.

8,7

Erabiltzaileei arreta pertsonalizatua, adeitsua, profesionala eta zalantzak edo arazoak konpontzeko prestasunarekin ematea

## ZERBITZU GUTUNAK : KONPROMISOAK

Jarraian, Udalentzako eta Mankomunitateentzako laguntza ekonomiko eta juridikoaren zerbitzurako berriki aztertutako adierazleak betetzen diren egiaztatzeko taula bat jasoko dugu:

ATRIBUTOA	KONPROMISOA	EMAITZA
Erabiltzaileei era profesionalean eta zalantzak argitzeko jakinmin tekniko egoki batez arreta ematea	Gogobetetzearen batez besteko puntuazioa 8,5etik gorakoa da gogobetetzearen inkestan	8,5* Betetzea
Erabiltzaileei arreta pertsonalizatua, adeitsua, profesionala eta zalantzak edo arazoak konpontzeko prestasunarekin ematea	Gogobetetzearen batez besteko puntuazioa 8,5etik gorakoa da gogobetetzearen inkestan	8,3*
Erabiltzaileen beharretara malgutasunez moldatzea	Gogobetetzearen batez besteko puntuazioa 8tik gorakoa da gogobetetzearen inkestan	7,6
Informazio fidagarria eta akats gabekoa eskaintzea	Gogobetetzearen batez besteko puntuazioa 8tik gorakoa da gogobetetzearen inkestan	8,3 Betetzea

\* Oharra: konpromisoen betetze-mailaren emaitzetan lortutako datua konpromisoari dagozkion atributuen batez bestekoaren bidez egin da

## ZERBITZU GUTUNAK : KONPROMISOAK

Jarraian, Udalentzako eta Mankomunitateentzako laguntza ekonomiko eta juridikoaren zerbitzurako berriki aztertutako adierazleak betetzen diren egiaztatze taula bat jasoko dugu:

### ATRIBUTOA

### KONPROMISOA

### EMAITZA

Azalpen argiak eta ulergaitzak eskaintzea

Gogobetetzearen batez besteko puntuazioa 8tik gorakoa da gogobetetzearen inkestan

8,1  
Betetzea

Erabiltzaileak era egokian arreta eta aholkuak ematea

Gogobetetzearen batez besteko puntuazioa 8tik gorakoa da gogobetetzearen inkestan

8,0  
Betetzea

Prozesu gardenak eskaintzea

Gogobetetzearen batez besteko puntuazioa 8tik gorakoa da gogobetetzearen inkestan

7,6



# C-ONDORIOAK

**AZTERTUTAKO ATRIBUTUA: Zerbitzuaren eskaera hainbat kanalen bidez izapidetzeko aukera**

<b>UDAL HARREMANEN ZERBITZUA ESKATZEKO BIDE EGOKIAK (P5)*</b>	<b>Udalnet/sede elektronikoa</b>	<b>84%</b>
	<b>Posta arrunta bidez</b>	<b>36%</b>
	<b>Posta elektronikoa</b>	<b>32%</b>
	<b>Telefonoa</b>	<b>41%</b>

**AZTERTUTAKO ATRIBUTUA: Eskatutako informazioa eskaintzeko bide desberdinak egotea**

<b>ESKATUTAKO INFORMAZIOA EMATEKO KANAL EGOKIENAK(P6)*</b>	<b>Posta elektronikoaren bidez</b>	<b>88%</b>
	<b>Udalnet/sede elektronikoaren bidez</b>	<b>76%</b>
	<b>Telefonoz</b>	<b>73%</b>
	<b>Posta arrunta bidez</b>	<b>28%</b>

**AZTERTUTAKO ATRIBUTUA: Nahitaezko txostenak egiteko epeak**

<b>NAHITAEZKO TXOSTENAK EGITEKO EPEA (P8)</b>	<b>5 egun</b>	<b>1%</b>
	<b>7 egun</b>	<b>45%</b>
	<b>8 egun</b>	<b>5%</b>
	<b>9 egun</b>	<b>2%</b>
	<b>10 egun baino gehiago</b>	<b>45%</b>

**AZTERTUTAKO ATRIBUTUA: Nahitaezkoak ez diren txostenak egiteko epeak**

<b>NAHITAEZKOAK EZ DIREN TXOSTENAK EGITEKO EPEA(P9)</b>	<b>10 egun baino gutxiago</b>	<b>5%</b>
	<b>10 egun</b>	<b>44%</b>
	<b>15 egun</b>	<b>38%</b>
	<b>20 egun</b>	<b>7%</b>
	<b>Hilabete 1</b>	<b>5%</b>

**AZTERTUTAKO ATRIBUTUA: Transferentziak ebazteko epeak**

<b>TRANSFERENTZIAK EBAZTEKO EPEAK (P10)</b>	<b>2 hilabete</b>	<b>9%</b>
	<b>3 hilabete</b>	<b>65%</b>
	<b>4 hilabete</b>	<b>13%</b>

**AZTERTUTAKO ATRIBUTUA: FHNen izendapenak jakinarazteko epeak**

<b>FHN-EN IZENDAPENAK JAKINARAZTEKO EPEA(P11)</b>	<b>7 egun</b>	<b>68%</b>
	<b>8 egun</b>	<b>4%</b>
	<b>9 egun</b>	<b>5%</b>
	<b>10 egun</b>	<b>10%</b>

**AZTERTUTAKO ATRIBUTUA: kexak, erreklamazioak eta iradokizunak jaso eta izapidetzeko sistema bat egotea**

<b>KEXAK, ERREKLAMAZIOAK ETA/EDO IRADOKIZUNAK JAKINARAZTEKO BIDEAK (P14)*</b>	<b>Webguneko kexa eta iradokizunen atala</b>	<b>76%</b>
	<b>Erregistro eta herritarrentzako arreta bulegoa</b>	<b>38%</b>
	<b>BFAREN kexa, erreklamazio eta/edo iradokizunen inprimai</b>	<b>49%</b>
	<b>Posta elektronikoa</b>	<b>20%</b>

<b>KEXAK, ERREKLAMAZIOAK ETA/EDO IRADOKIZUNAK JAKINARAZTEKO BIDEAK (P15)**</b>	<b>Webguneko kexa eta iradokizunen atala</b>	<b>10%</b>
	<b>Erregistro eta herritarrentzako arreta bulegoa</b>	<b>9%</b>
	<b>BFAREN kexa, erreklamazio eta/edo iradokizunen inprimai</b>	<b>51%</b>
	<b>Posta elektronikoa</b>	<b>14%</b>

<b>KEXA ETA ERREKLAMAZIOEI ERANTZUTEKO EPEA (P16)</b>	<b>Astebetera arte</b>	<b>7%</b>
	<b>15 egun arte</b>	<b>56%</b>
	<b>30 egun arte</b>	<b>34%</b>



<b>EMANDAKO ARRETA (P12)</b>	<b>Langileen ezagutza teknikoa</b>	<b>93%</b>
	<b>Profesionaltasuna</b>	<b>93%</b>
	<b>Arreta pertsonalizatua eta adeitasuna tratuan</b>	<b>87%</b>
	<b>Zalantzak eta/edo gai espezifikoak argitzeko prestasuna</b>	<b>84%</b>
	<b>Malgutasuna eta beharretara egokitzea</b>	<b>73%</b>
<b>EMANDAKO INFORMAZIOAREN BALORAZIOA (P7)</b>	<b>Azalpenen argitasuna eta hizkuntzaren ulermena</b>	<b>87%</b>
	<b>fidagarritasuna/akatsik eza emandako informazioan</b>	<b>91%</b>
	<b>Emandako aholkularitza eta laguntza</b>	<b>81%</b>
	<b>Prozesuen gardentasuna</b>	<b>76%</b>
	<b>Webeko informazioa eguneratzea</b>	<b>64%</b>
<b>ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOAREN ERAGINKORTASUNA ETA ERABILERRAZTASUNA BALORATZEA(P13)</b>	<b>Nahiko + Oso operatiboa (7-10)</b>	<b>59%</b>
	<b>Tartekoa</b>	<b>26%</b>
	<b>Gutxi + Ezer ez operatiboa (0-4)</b>	<b>13%</b>