



# UDALENTZAKO ETA MANKOMUNITATEENTZAKO LAGUNTZA EKONOMIKO ETA JURIDIKOKO ZERBITZUAREN GOGOBETETZEA ETA ITXAROPENEN EGUNERATZEA

**EMAITZEN AURKEZPENA**

# Aurkibidea

## UDALENTZAKO ETA MANKOMUNITATEENTZAKO LAGUNTZA EKONOMIKO ETA JURIDIKOKO ZERBITZUAREN GOGOBETETZEA ETA ITXAROPENEN EGUNERATZEA

### A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

### B. – IKERKETAREN EMAITZAK

- B.1. Udal eta mankomunitateentzako laguntza ekonomiko eta juridikoko zerbitzuarekiko harremana
- B.2. Gogobetetze orokorra eta gomendioa
- B.3. Gogobetetze xehatua
- B.4. Gogobetetze hausnartua

### C. - ZERBITZU KARTA BETETZEA

**A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA**

**B. – IKERKETAREN EMAITZAK**

- 8.1. Udal eta mankomunitateentzako laguntza ekonomiko eta juridikoko zerbitzuarekiko harrera
- 8.2. Gagabetze orokoro eta gomendioa
- 8.3. Gagabetze zehatua
- 8.4. Gagabetze hausnartua

**B. – IKERKETAREN EMAITZAK**

- 8.1. Udal eta mankomunitateentzako laguntza ekonomiko eta juridikoko zerbitzuarekiko harrera
- 8.2. Gagabetze orokoro eta gomendioa
- 8.3. Gagabetze zehatua
- 8.4. Gagabetze hausnartua

**B. – IKERKETAREN EMAITZAK**

- 8.1. Udal eta mankomunitateentzako laguntza ekonomiko eta juridikoko zerbitzuarekiko harrera
- 8.2. Gagabetze orokoro eta gomendioa
- 8.3. Gagabetze zehatua
- 8.4. Gagabetze hausnartua

**B. – IKERKETAREN EMAITZAK**

- 8.1. Udal eta mankomunitateentzako laguntza ekonomiko eta juridikoko zerbitzuarekiko harrera
- 8.2. Gagabetze orokoro eta gomendioa
- 8.3. Gagabetze zehatua
- 8.4. Gagabetze hausnartua

**C- ZERBITZU KARTA BETETZEA**

31

## **A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA**

# Helburu nagusia

---

**Bizkaiko Foru Aldundiko udal eta mankomunitateentzako laguntza ekonomiko eta juridikoko zerbitzua egituratu duten atributuen asebetetzea aztertzea eta zerbitzuaren erabiltzaileen itxaropenak eguneratzea.**

## Helburu espezifikoak

---

- Udal eta mankomunitateentzako Laguntza Ekonomiko eta Juridikoko Zerbitzuarekin duten harremana aztertzea.
- Udal eta mankomunitateentzako Laguntza Ekonomiko eta Juridikoko Zerbitzuaren gogobetetze orokorra eta gomendioa aztertzea.
- Zerbitzuaren alderdi desberdinen balorazio xehatuan sakontzea.
  - Emandako informazioa.
  - Erabiltzaileari arreta ematea.
  - Kontsulten kudeaketa: itxaronaldiak eta epeak.
  - Kexak, erreklamazioak edota iradokizunak kudeatzea
- Zerbitzu Kartan planteatutako konpromisoak betetzen direla ziurtatzea.



**Erabilitako teknika**

**Elkarrizketa telefonikoak.**

**Unibertsoaren azterketa**

Laguntza ekonomiko eta juridikoko zerbitzuak erabili dituzten **Udalak eta Mankomunitateak.**

**Planteamendu metodologikoaren xehetasunak**

Udalen eta mankomunitateen arteko guztizko unibertsoa 125 da. Udalen kasuan 112 erregistro zeuden eta 13 mankomunitateentzat.

Zehazki, 56 elkarrizketa egin dira guztira, eta horrek esan nahi du **lagin-akatsa  $\pm$  %9,97koa** izan dela **%95,5eko konfiantza-maila baterako, 2 $\sigma$ .**

Elkarrizketak jarraian aurkezten dugun moduan banatu dira:

		Unibertsoa	Elkarrizketak
<b>TALDEA</b>	<b>Udalak</b>	<b>112</b>	<b>52</b>
	<b>Mankomunitateak</b>	<b>13</b>	<b>4</b>
<b>GUZTIRA</b>		<b>125</b>	<b>56</b>

**Eremua egin den data**

**2024ko urria eta azaroa.**

## **B. – IKERKETAREN EMAITZAK**

**B.1. Udal eta mankomunitateentzako laguntza ekonomiko eta juridikoko zerbitzuarekiko harremana**

B.2. Gogobetetze orokorra eta gomendioa

B.3. Gogobetetze xehatua

B.4. Gogobetetze hausnartua

## ESKATUTAKO ZERBITZUAK



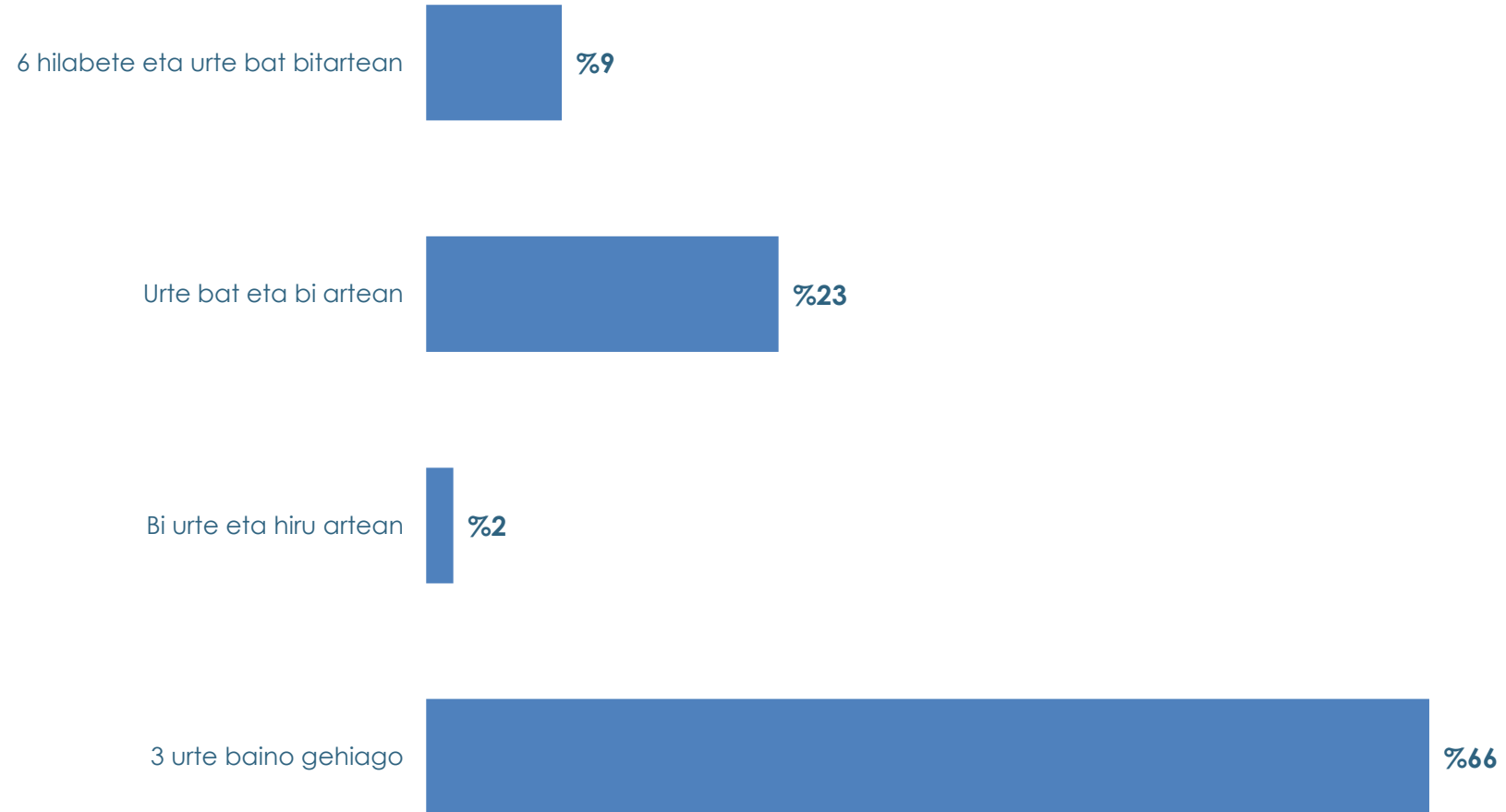
(0A.G) ZE ZERBITZU MOTA ESKATU DUZU ZUK BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO UDAL ETA MANKOMUNITATEENTZAKO LAGUNTZA EKONOMIKO ETA JURIDIKOKO ARLOAN?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago batu ditzake



## ZERBITZUAREKIKO HARREMAN-DENBORA



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

**Oinarria:** Elkarizketatutako pertsona guztiak

## B. – IKERKETAREN EMAITZAK

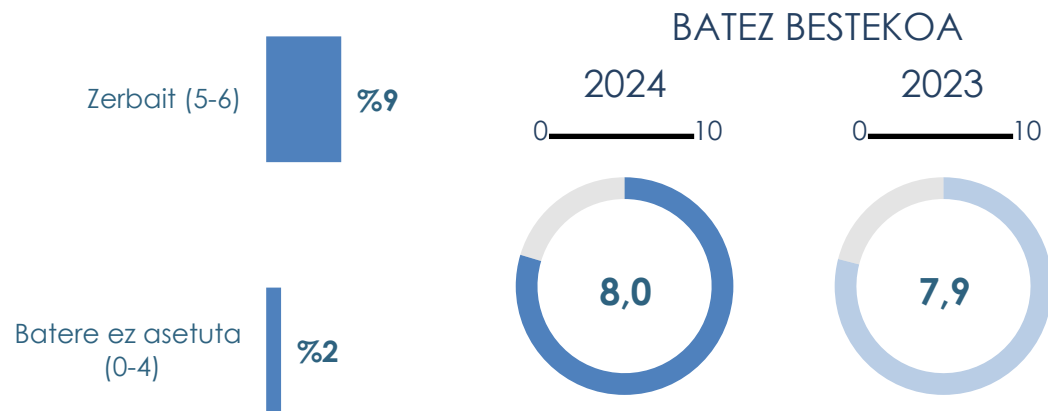
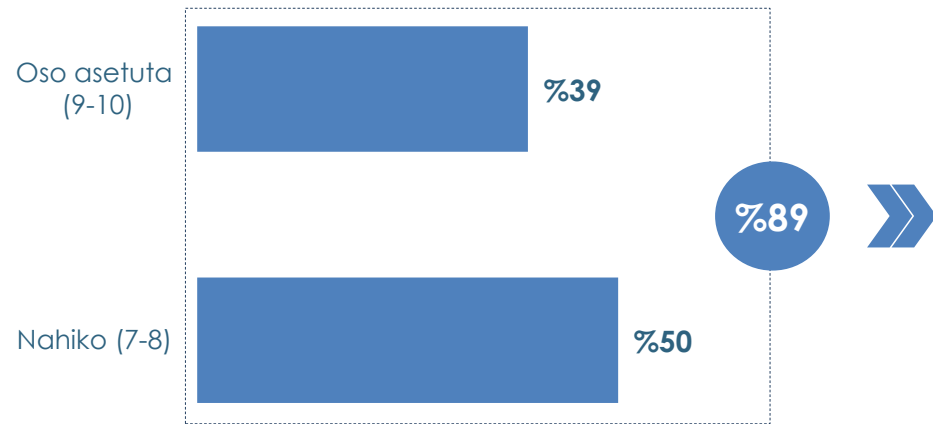
B.1. Udal eta mankomunitateentzako laguntza ekonomiko eta juridikoko zerbitzuarekiko harremana

**B.2. Gogobetetze orokorra eta gomendioa**

B.3. Gogobetetze xehatua

B.4. Gogobetetze hausnartua

## ZERBITZUAREKIKO GOGOBEETZE OROKORRA



### BATEZ BESTEKOA

0 — 10



Udalak



Mankomunitateak\*

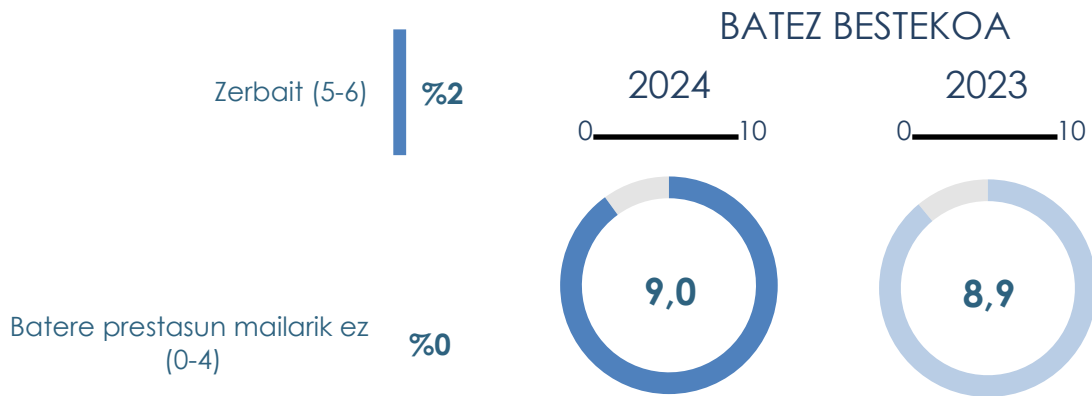
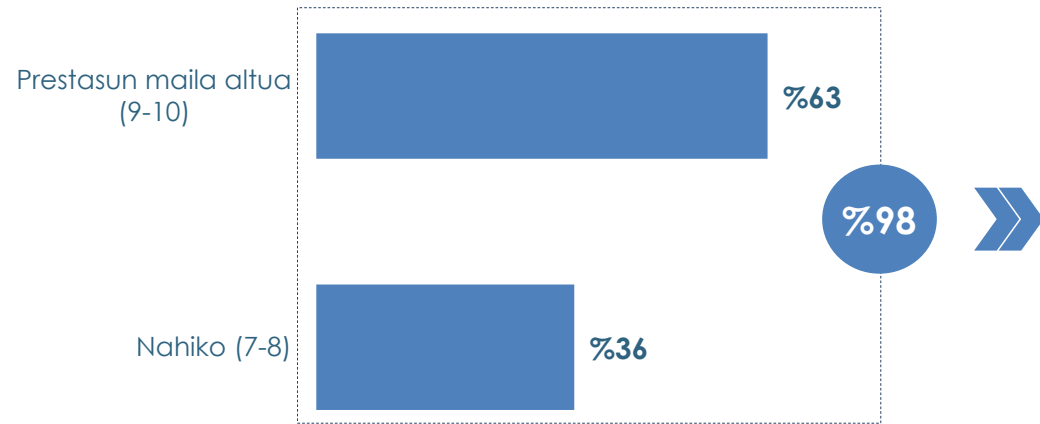


\*Mankomunitateen datua zuhurtziaz interpretatu behar da, lagin-oinarri txikia dutelako

**(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:** Elkarizketatutako pertsona guztiak

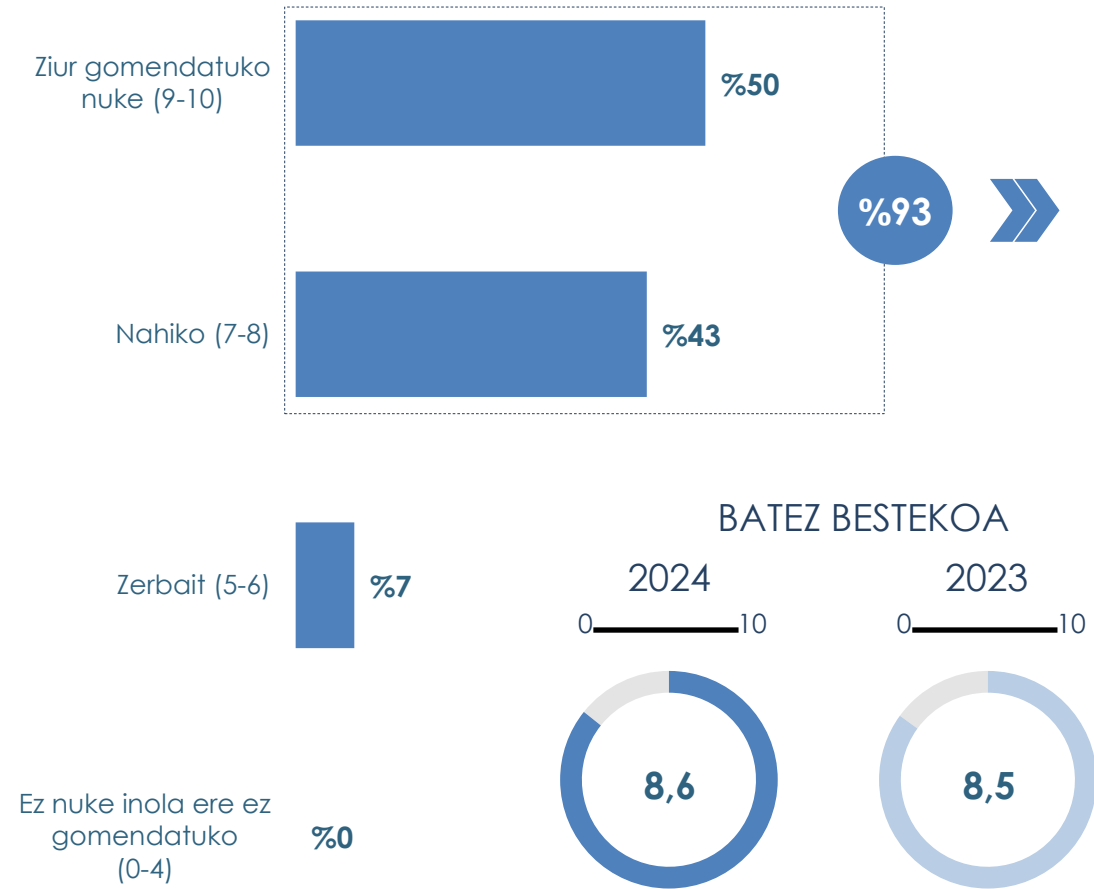
## ZERBITZUA ERABILTZEN JARRAITZEKO PRESTASUN MAILA



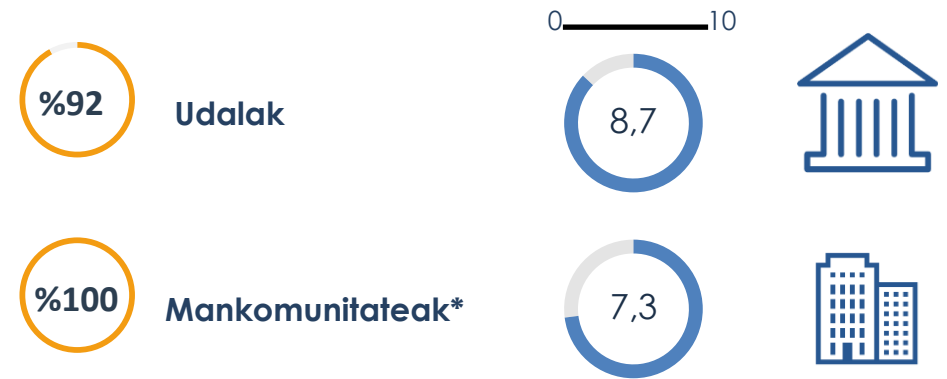
### (3.G) ZEIN DA ZERBITZU HAU ERABILTZEN JARRAITZEKO DUZUN ALDEZ AURREKO PRESTASUN-MAILA?

**Oinarria:** Elkarizketatutako pertsona guztiak

ZERBITZUAREN GOMENDIO-MAILA



BATEZ BESTEKOA



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

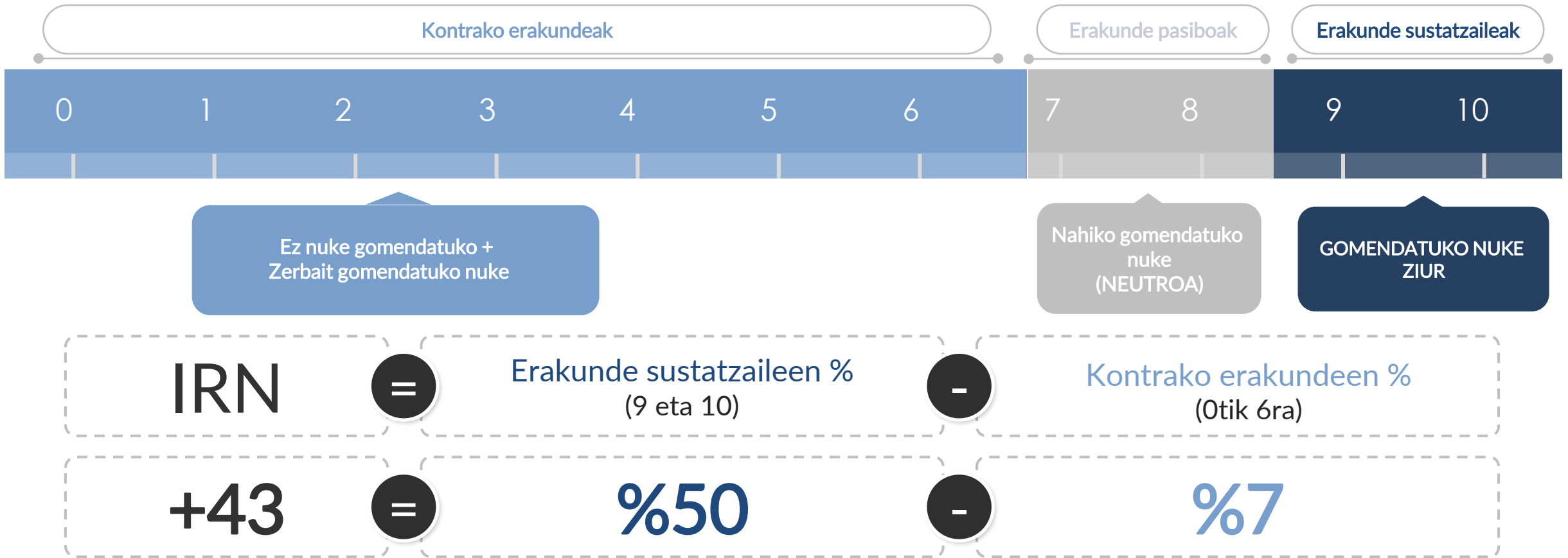
**(4.G) ZEIN NEURRITAN GOMENDATUKO ZENIEKE ZERBITZU HAU BESTE ERAKUNDE BATZUEI?**

**Oinarria:** Elkarrizketatutako pertsona guztiak

ZERBITZUAREN GOMENDIO-MAILA

- Gomendio indize Garbia (IRN)\* galdera honen bidez lortzen da:

**GOMENDIO INDIZE GARBIA (IRN)**  
**Otik 10era bitarteko eskala batean, zer neurritan gomendatuko zenuke...?**



\* Net Promoter Score (NPS) ingelesez.

## B. – IKERKETAREN EMAITZAK

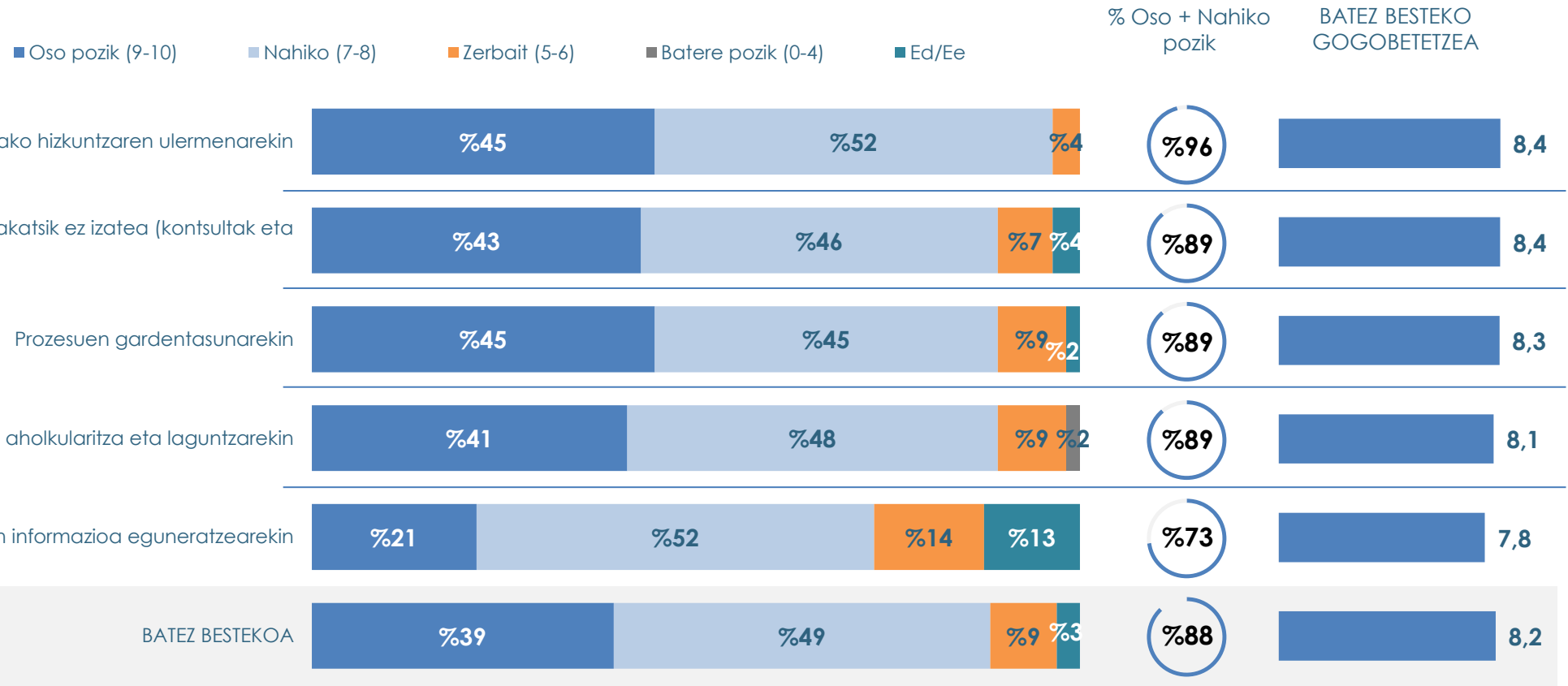
B.1. Udal eta mankomunitateentzako laguntza ekonomiko eta juridikoko zerbitzuarekiko harremana

B.2. Gogobetetze orokorra eta gomendioa

**B.3. Gogobetetze xehatua**

B.4. Gogobetetze hausnartua

EMANDAKO INFORMAZIOA

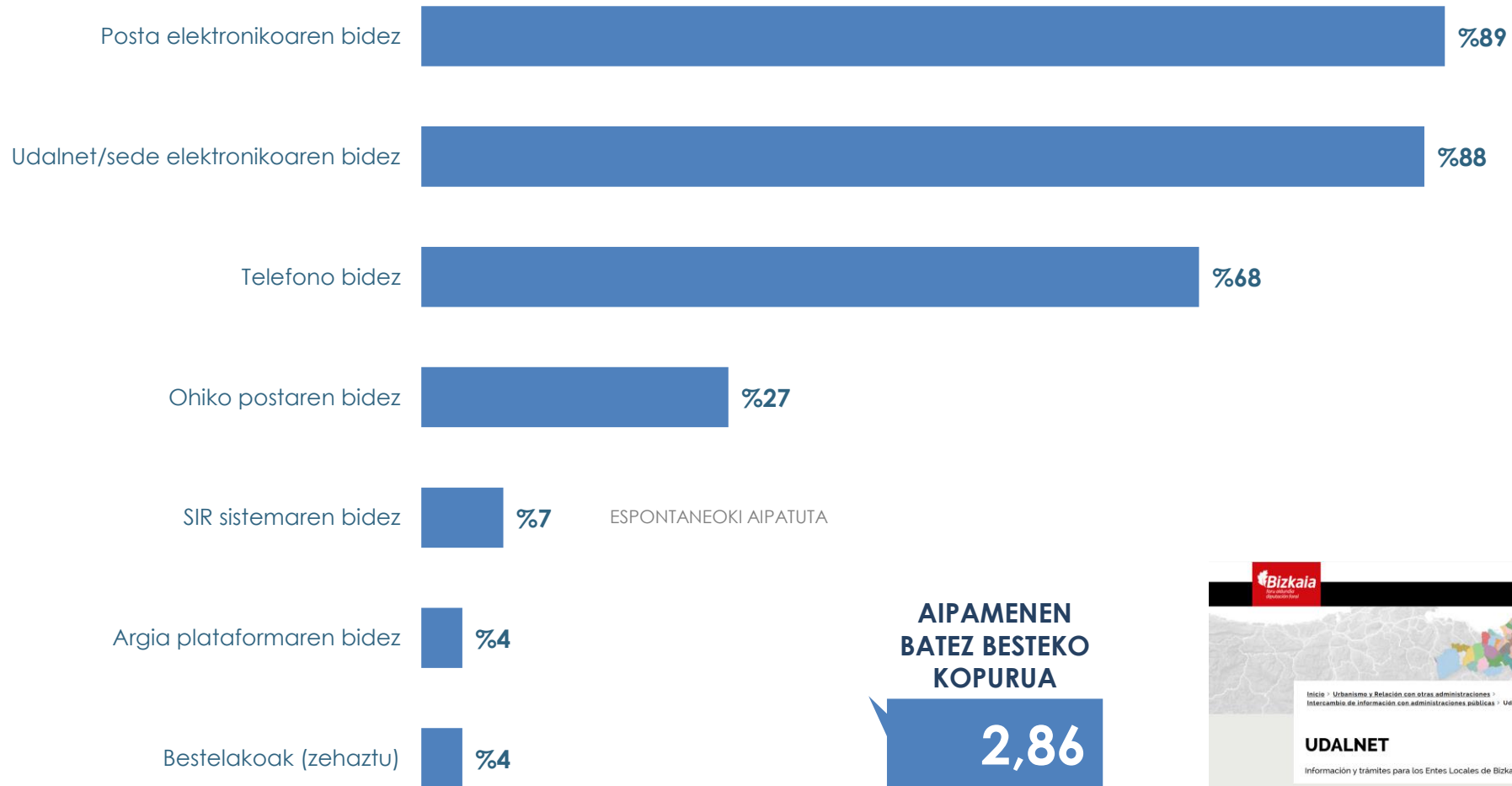


(7A.G) ETA ZERBITZUAK EMATEN DUEN INFORMAZIOAREKIN ZERIKUSIA DUTEN PARAMETRO HORIEI DAGOKIONEZ, ZENBATERAINO ZAUDE POZIK...?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak



## INFORMAZIO-KANALA

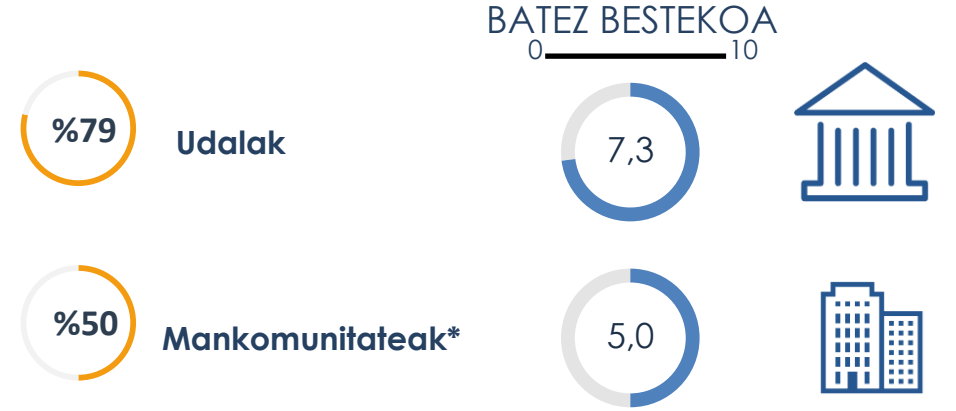
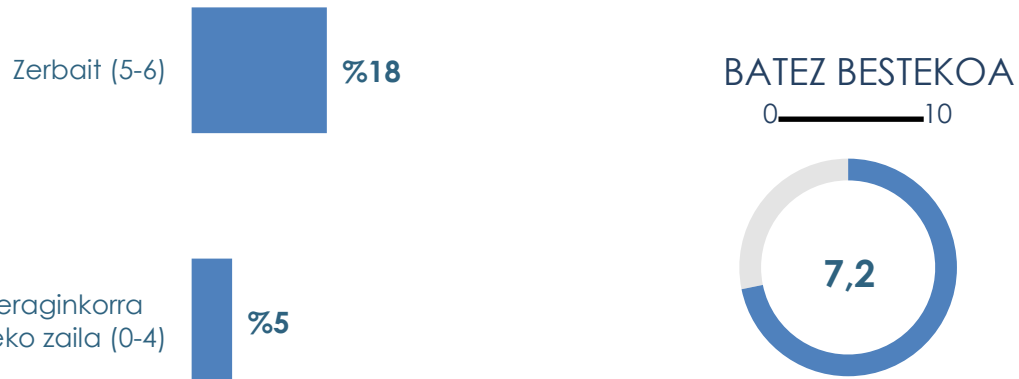
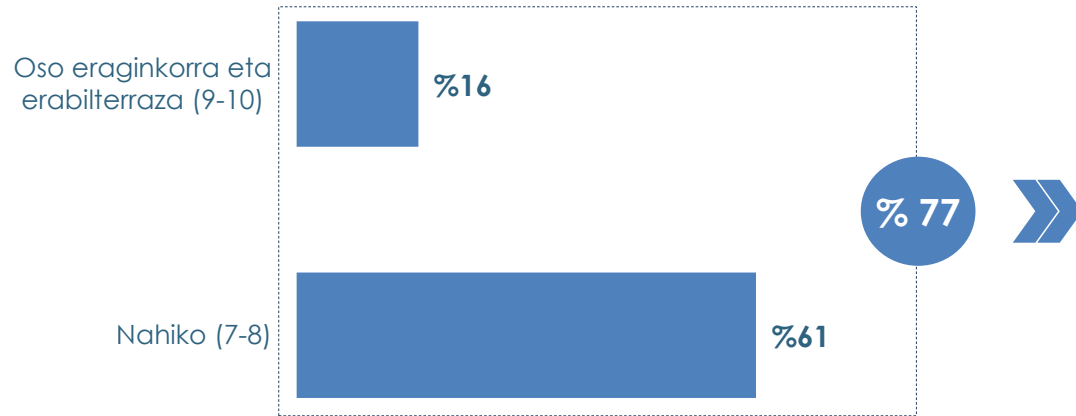


**(6.G) INFORMAZIO MOTAREN BAT ESKATZEKOTAN EDOTA ZERBITZUARI KONSULTAREN BAT EGITEKOTAN, ZEIN KANALEN BIDEZ USTE DUZU EGOKIA DELA UDAL HARREMANEN ZERBITZUAK ESKATUTAKO INFORMAZIOA ZUZKITZEA?**

**Oinarri:** Elkarrizketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago batu dezake

## ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOAREN ERABILERA

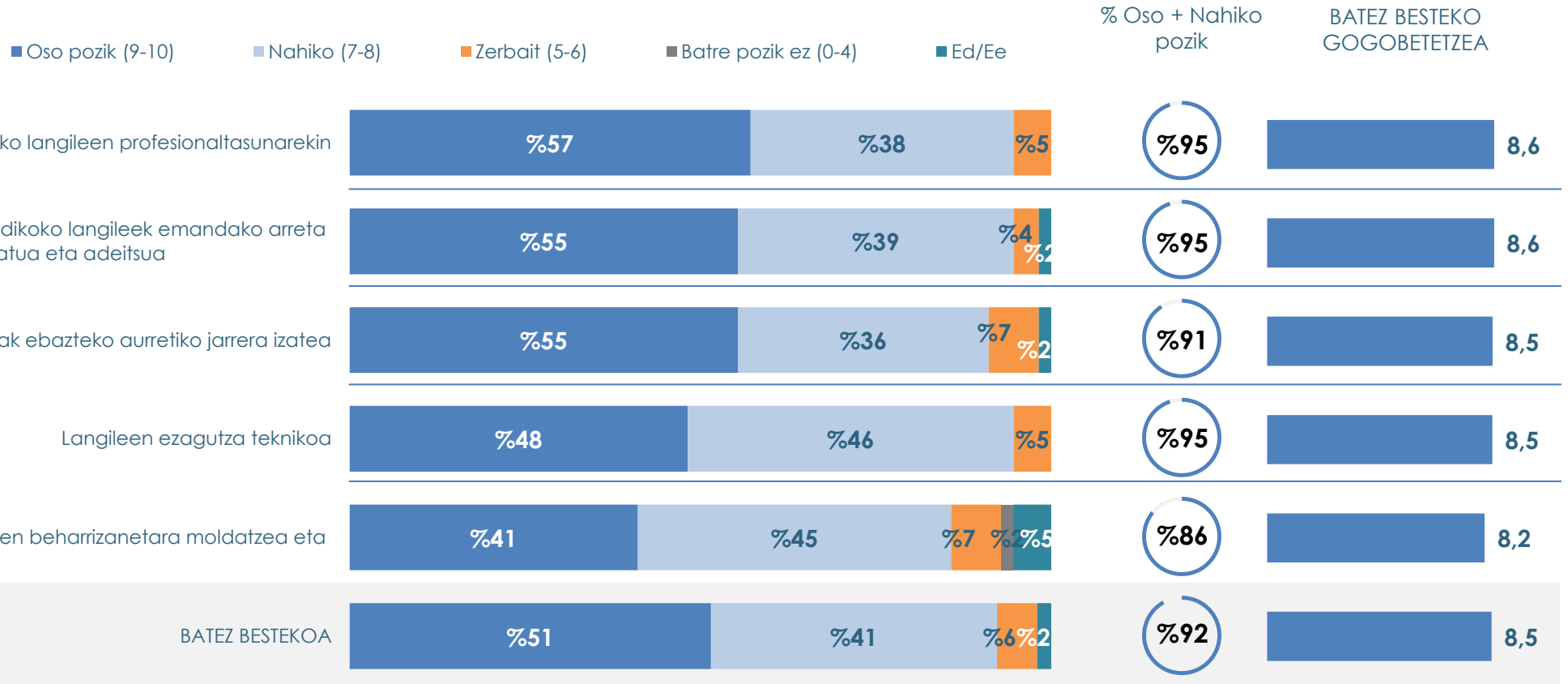


\*Mankomunitateen datua zuhurtziaz interpretatu behar da, lagin-oinarri txikia dutelako

### (10.G) ZELAN BALORATZEN DUZU ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOAREN ERAGINKORTASUNA ETA ERABILERRAZTASUNA?

**Oinarria:** Elkarizketatutako pertsona guztiak

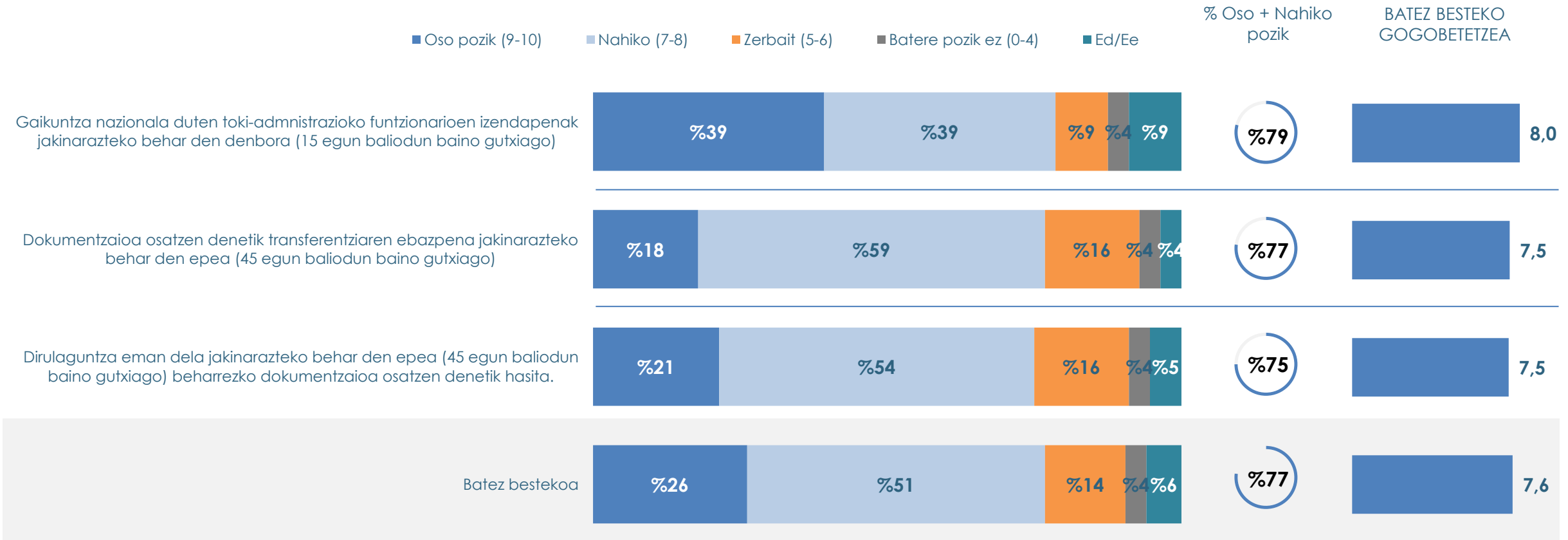
ZERBITZUAK EMANDAKO ARRETA



(9.G) ORAIN UDAL ETA MANKOMUNITATEEI LAGUNTZA EKONOMIKOA ETA JURIDIKOA EMATEKO ZERBITZUAK EMATEN DUEN ARRETAREKIN ZERIKUSIA DUTEN ZENBAIT ALDERDI BALORATUKO DITUZU, ZENBATERAINO ZAUDE ASETUTA...?

Oinarria: Elkarizketatutako pertsona guztiak

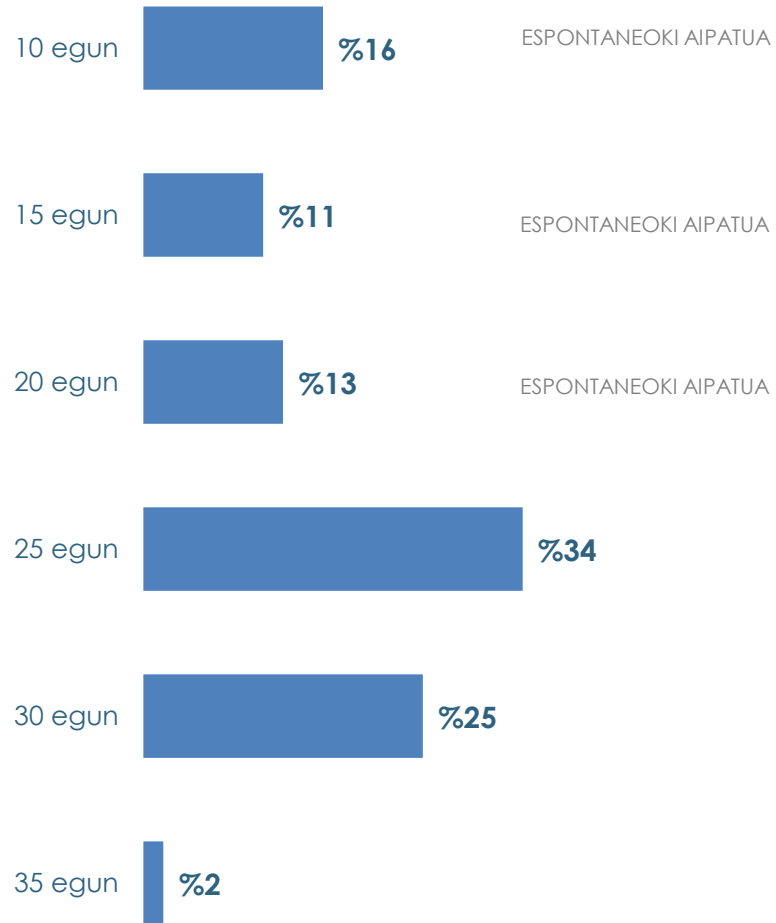
### JAKINARAZPENETARAKO DENBOREN BALORAZIOA



#### (7B.G) JARRAIAN ALDERDI BATZUK AIPATUKO DIZKIZUT ZERBITZUAREN LANGILEEK EMANDAKO ARRETARI BURUZ ETA GUSTATUKO LITZAIDAKE ZELAN BALIOESTEN DUZU?

Oinarria: Elkarizketatutako pertsona guztiak

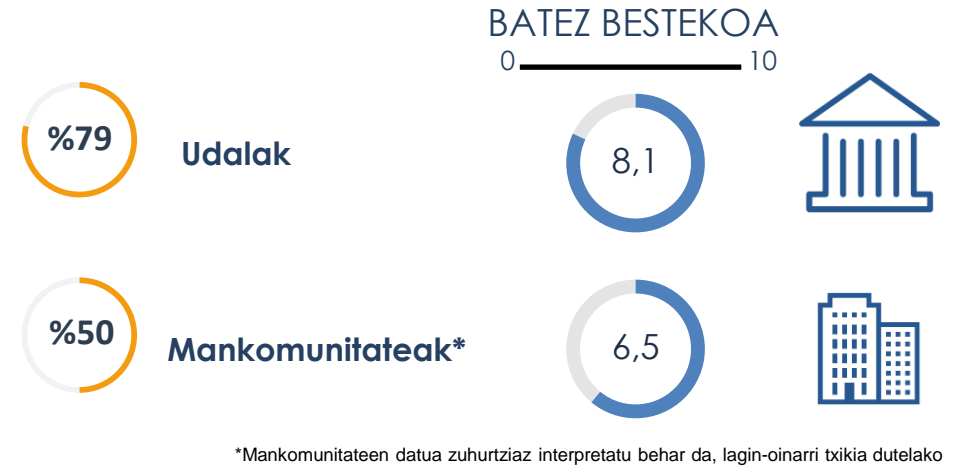
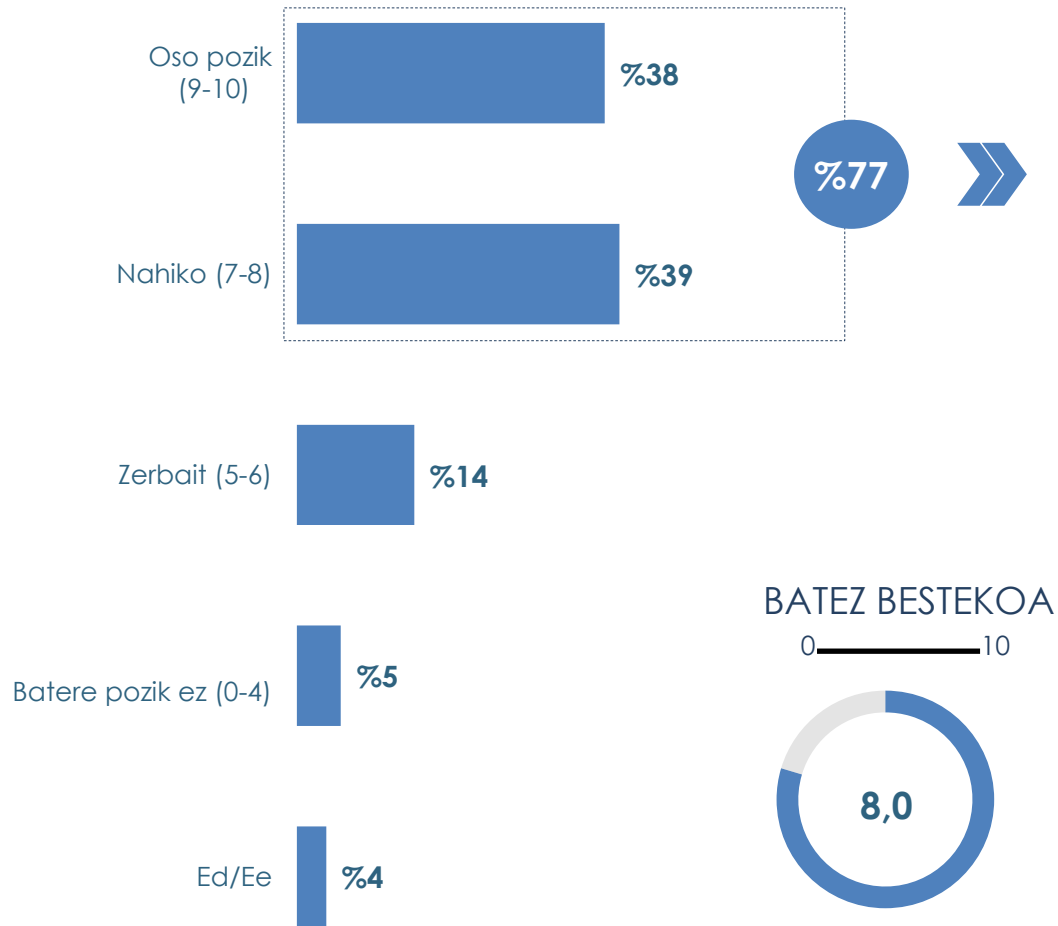
## AGINDUZKOAK EZ DIREN TXOSTENAK JASOTZEKO EPEAK



**(7D.G) AGINDUZKOAK EZ DIREN TXOSTENETAZ ARI BAGARA , 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: Elkarizketatutako pertsona guztiak

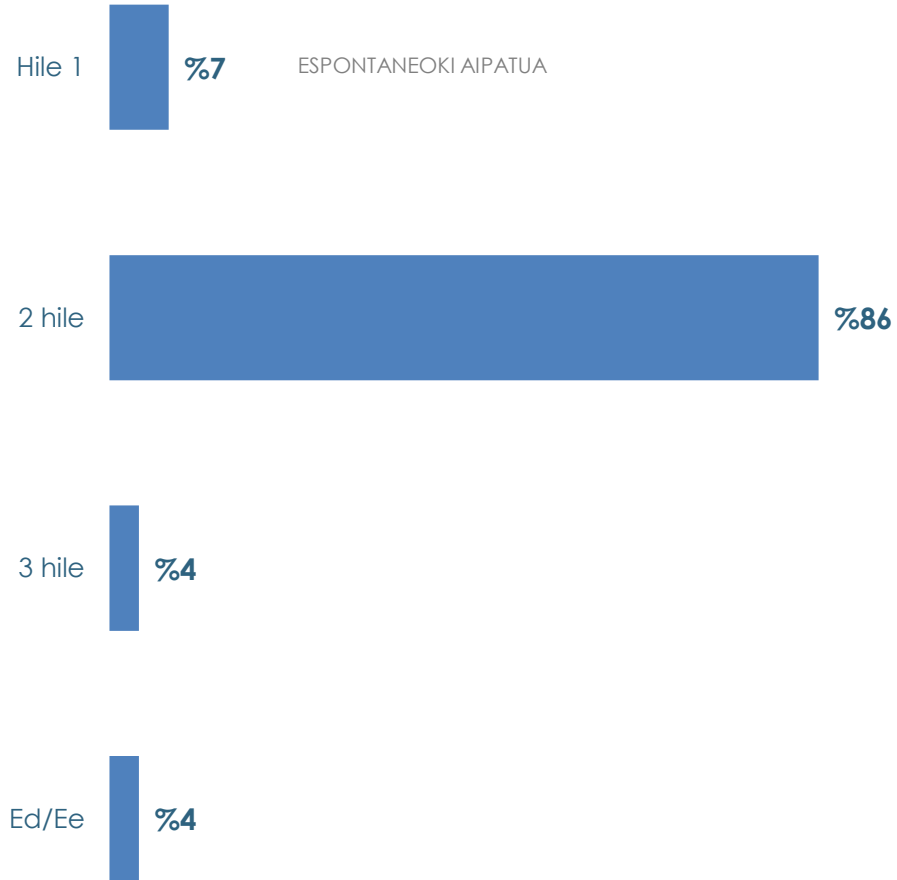
NAHITAEZKO TXOSTENAK EGITEKO EPEAREKIKO GOGOBBETETZEA



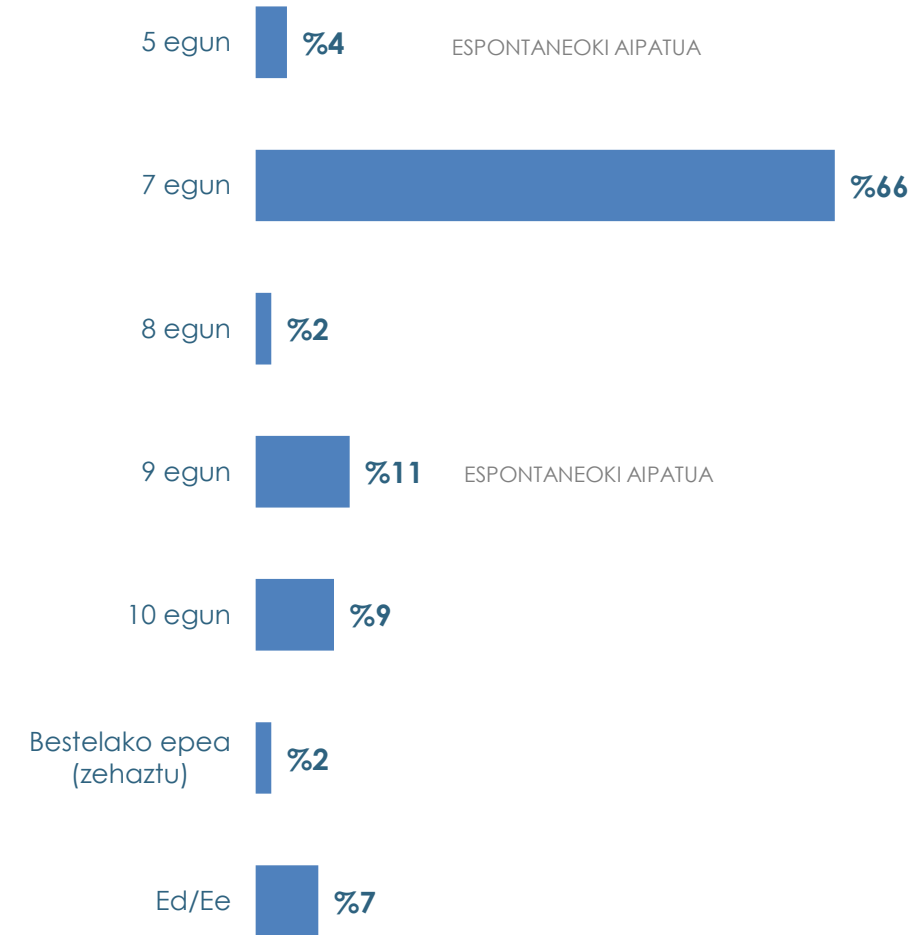
**(8.G) ETA TXOSTENAK EGITEARI DAGOKIONEZ, ZENBATERAINO ZAUDE POZIK NAHITAEZKO TXOSTEN JURIDIKO BAT EGITEKO (10 EGUN BALIODUN BAINO GUTXIAGO) BEHAR DEN EPEAREKIN?**

**Oinarria:** Elkarizketatutako pertsona guztiak

### TRANSFERENTZIAK EBAZTEKO EPEAK



### FUNTZIONARIOAK IZENDATZEKO EPEA



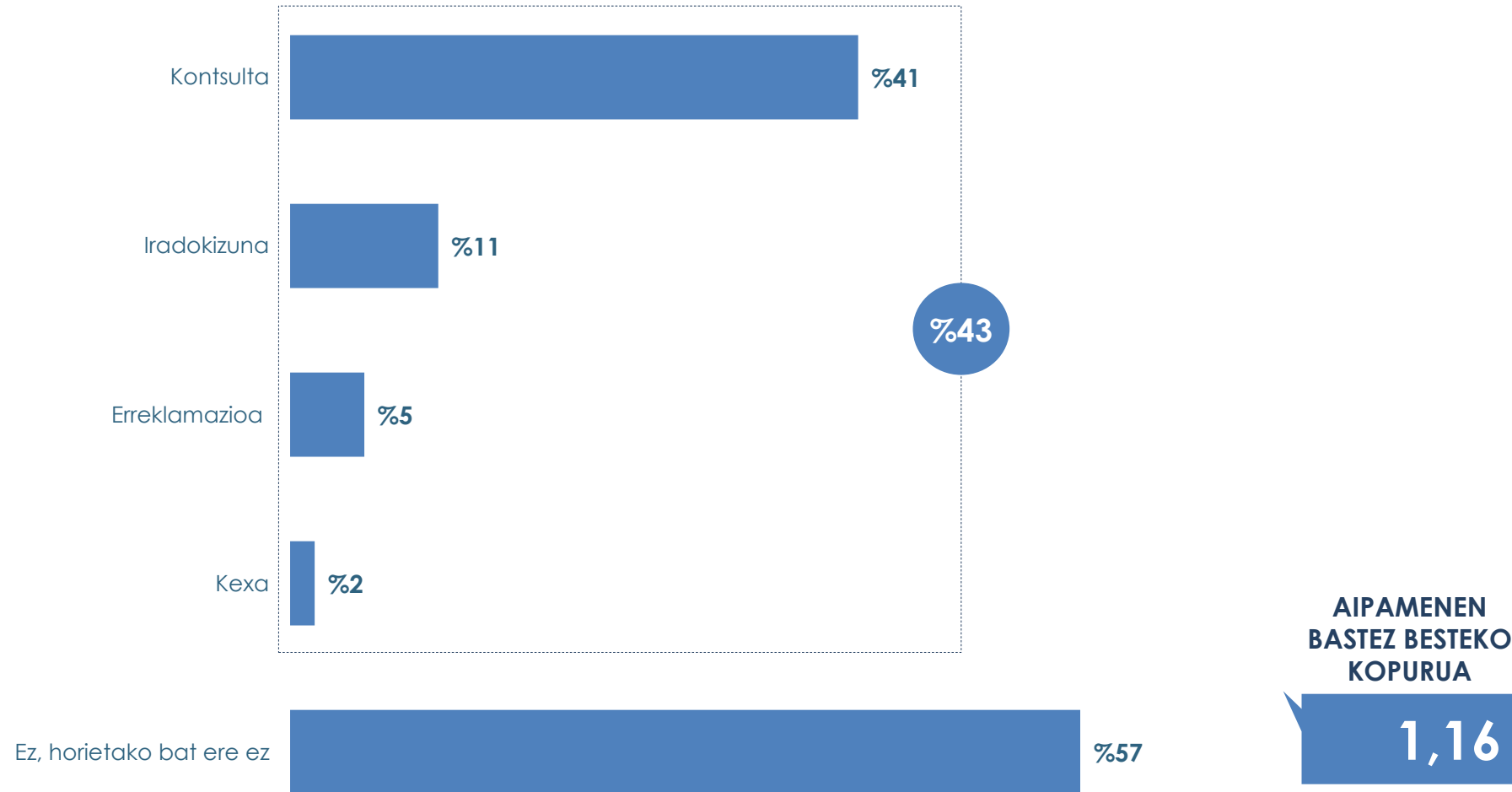
**(7E.G) ZEIN EPE IRUDIKO LITZAIZUKE APROPOSA ITXAROTEA ESKATUTAKO TRANSFERENTZIEN EBAZPENA JASOTZEKO?**

**Oinarria:** Elkarrizketatutako pertsona guztiak

**(7F.G) TOKIKO ADMINISTRAZIO FUNTZIONARIOEN NAZIO MAILAKO GAIKUNTZA DUTEN IZENDAPENEN KASUAN, ZEIN EPE USTE DUZU EGOKIA DELA ITXAROTEA NAZIO MAILAKO GAIKUNTZA DUEN FUNTZIONARIOAREN IZENDAPENAREN JAKINARAZPENERA ARTE?**

**Oinarri:** Elkarrizketatutako pertsona guztiak

## EGINDAKO KEXAK, ERREKLAMAZIOAK, IRADOKIZUNAK EDO KONTSULTAK



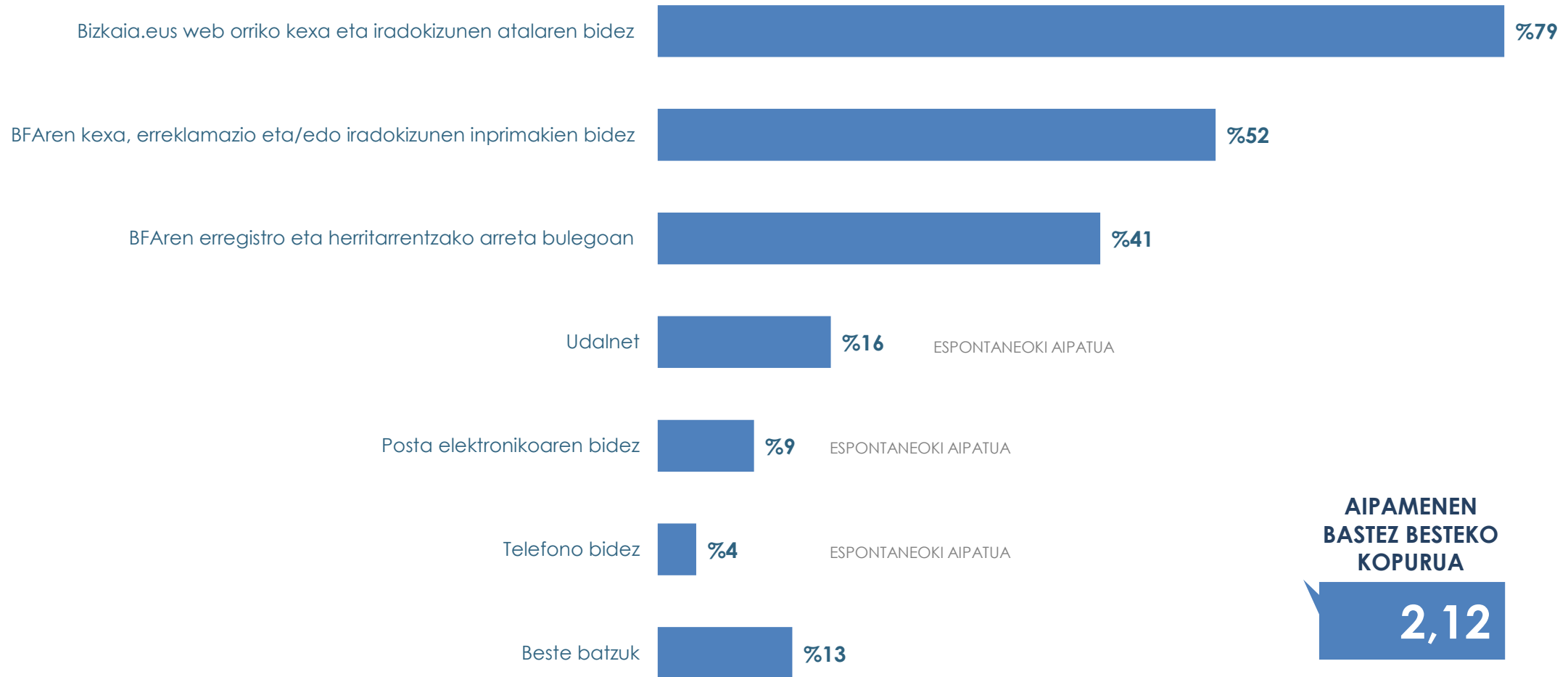
### (14.G) IZAPIDE HAUETAKOREN BAT EGIN AL DUZU?

**Oinarria:** Elkarizketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago batu dezake



## KEXAK, ERREKLAMAZIOAK, IRADOKIZUNAK EDO KONTSULTAK IZAPIDETZEKO BIDEAK

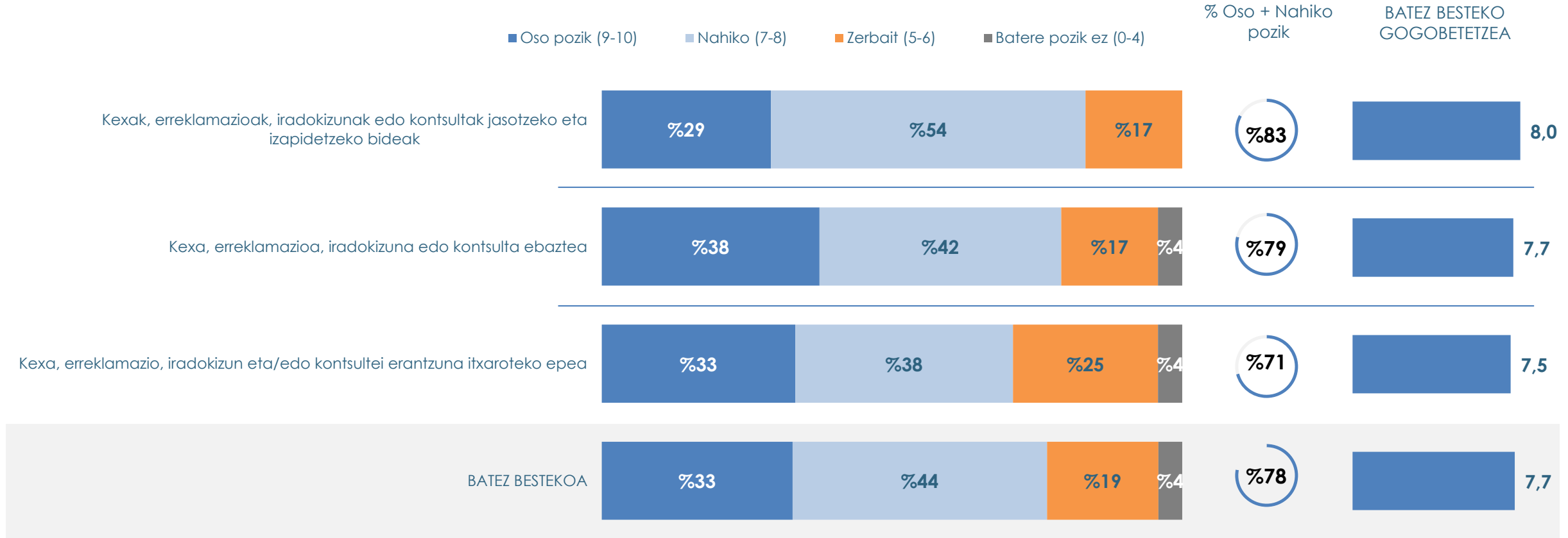


**(11.G) HURRENGO KANALETATIK ZEINTZUK USTE DITUZU PRESTATU BEHARKO ZIRELA PERTSONA ERABILTZAILAK (UDALETXEAK EDO MANKOMUNITATEAK) UDAL HARREMAN ZERBITZUARI BURUZKO EDOZEIN KEXA, ERREKLAMAZIO EDO IRADOKIZUN KOMUNIKA ZEZATEN?**

**Oinarria:** Elkarizketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago batu daitezke

KEXEN, ERREKLAMAZIOEN, IRADOKIZUNEN ETA KONSULTEN TRAMITAZIOA BALORATZEA



(16.G) EBAZPENARI, EPEEI ETA BIDEI ERREPARATUZ GERO, GUSTATUKO LITZAI DAKE ESATEA, ZEIN NEURRITAN ZAUDE POZIK.....?

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

## B. – IKERKETAREN EMAITZAK

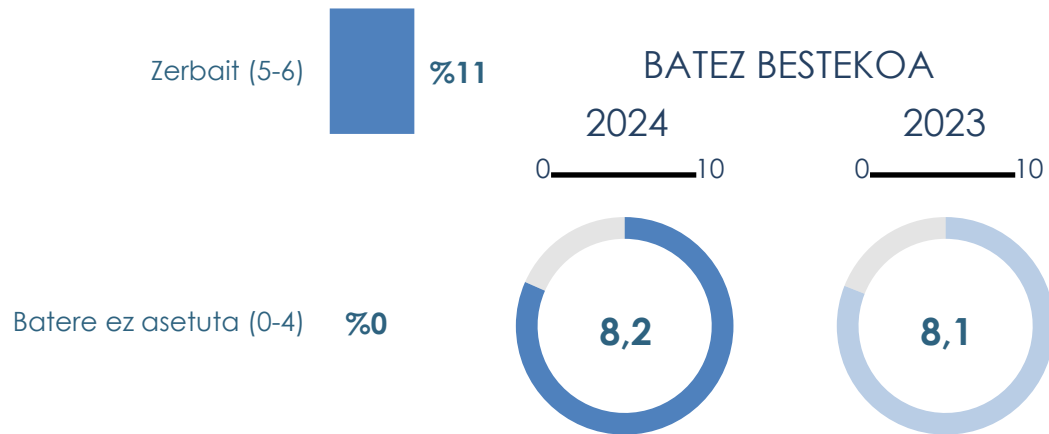
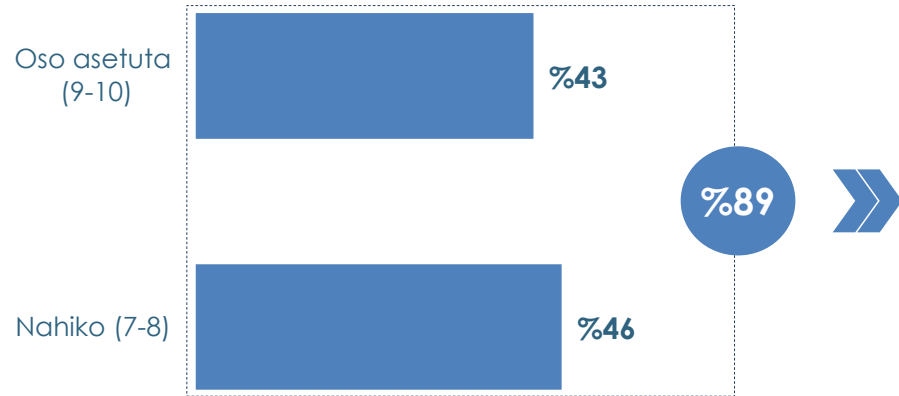
B.1. Udal eta mankomunitateentzako laguntza ekonomiko eta juridikoko zerbitzuarekiko harremana

B.2. Gogobetetze orokorra eta gomendioa

B.3. Gogobetetze xehatua

**B.4. Gogobetetze hausnartua**

## GOGOBETETZE OROKOR HAUSNARTUA

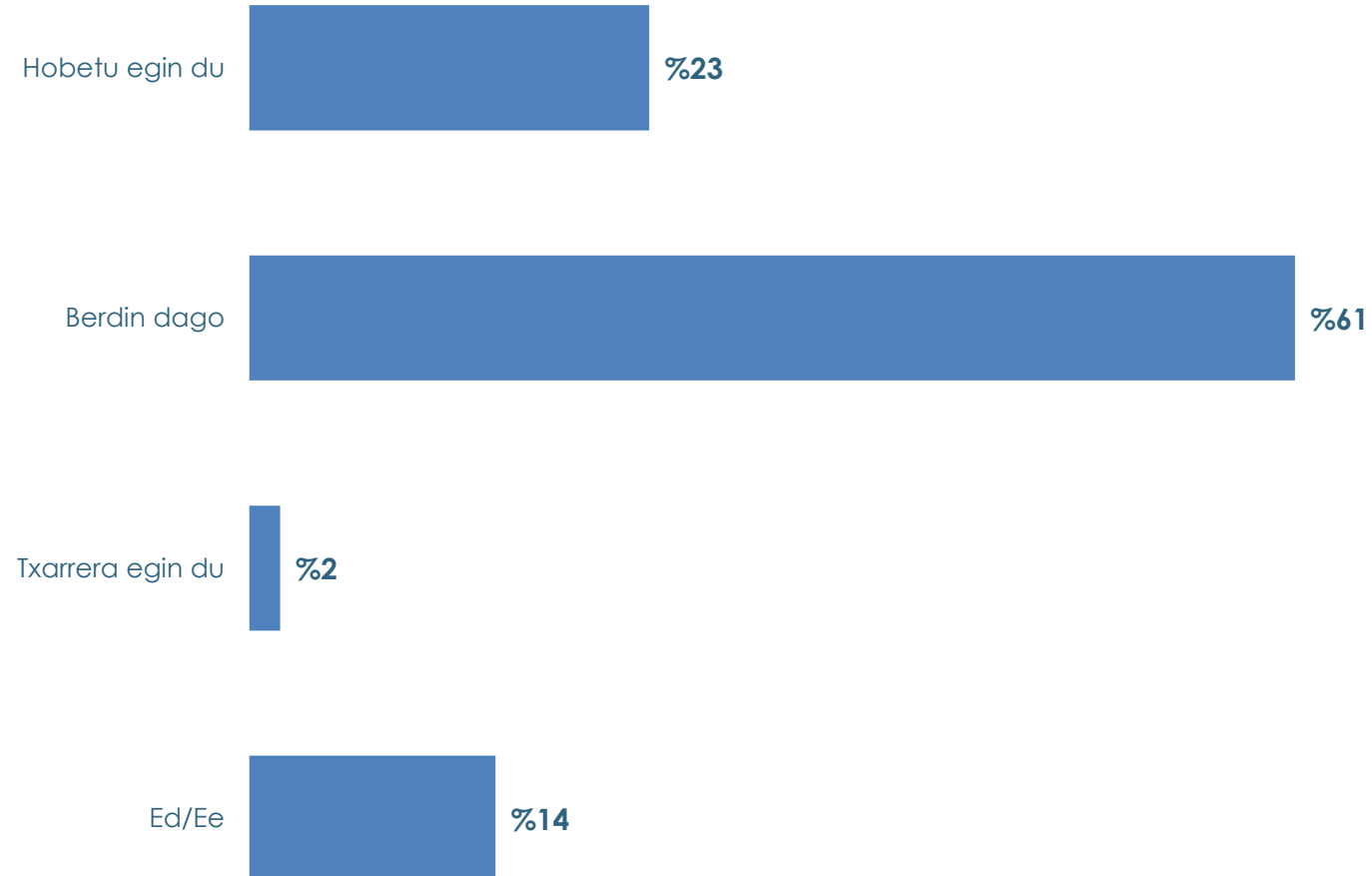


\*Mankomunitateen datua zuhurtiaz interpretatu behar da, lagin-oinarri txikia dutelako

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

Oinarria: Elkarizketatutako pertsona guztiak

## ZERBITZUAREN BILAKAERA



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

**Oinarria:** Elkarizketatutako pertsona guztiak

## HOBETZEKO IRADOKIZUNAK



**BATEZ BESTEKO  
AIPAMENEN KOPURUA**

**1,32**

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

**Oinarria:** Elkarizketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago batu dezake

Esponetaneeki aipatutako erantzunak



## C- ZERBITZU KARTA BETETZEA

# ZERBITZU KARTAK



## 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 gaiakuntza duten toki-administrazioko funtzionarioen izendapenak.

### NOLA NEURTZEN DUGU?

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



# ZERBITZU KARTAK



## 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.

# ZERBITZU KARTAK



## ZERBITZU GUZTIAK

### GURE KONPROMISOAK

- Udalak eta mankomunitateak artatzea modu profesionalan 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 profesionalan, 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.

## KONPROMISOAK

Jarraian, taula adierazgarri bat jaso dugu, berriki aztertutako adierazleak betetzen diren egiaztatzeko:

## KONPROMISOA

Udalak eta mankomunitateak artatzea modu profesionalean eta zalantza zein gai jakinak erantzuteko moduko ezagutza tekniko egokia azalduz;

Udalak eta mankomunitateak artatzea modu pertsonalizatu, atsegin eta profesionalean, zalantzak zein arazoak konpontzeko moduko jarrera azalduz

## NOLA NEURTZEN DUGU

**Batez besteko** puntuazioa **8tik gorakoa** da gogobetetze-inkestan



**8,5\***



**BETETZEN DA**

- o Profesionaltasuna 8,6
- o Langileen ezagutza teknikoa 8,5

**Batez besteko** puntuazioa **8tik gorakoa** da gogobetetze-inkestan



**8,6\***



**BETETZEN DA**

- o Profesionaltasuna 8,6
- o Zalantzak argitzeko alde aurreko jarrera 8,5

## EMAITZA

\* Lortutako datua konpromisoari buruzko atributuen batez bestekoaren bidez egin da.

JARRAIPENA →

## KONPROMISOAK

Jarraian, taula adierazgarri bat jaso dugu, berriki aztertutako adierazleak betetzen diren egiaztatzeko:

## KONPROMISOA

## NOLA NEURTZEN DUGUN

## EMAITZA

Informazio fidagarria eta akatsik gabekoa ematea

**Batez besteko** puntuazioa **8tik gorakoa** da gogobetetze-inkestan



8,4



BETETZEN DA

Azalpen argiak eta ulerterrazak ematea

**Batez besteko** puntuazioa **8tik gorakoa** da gogobetetze-inkestan



8,4



BETETZEN DA

Udalak eta mankomunitateak egoki artatu eta aholkatzea

**Batez besteko** puntuazioa **8tik gorakoa** da gogobetetze-inkestan



8,1



BETETZEN DA