



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

www.vitoria-gasteiz.org

ERABILTZAILIEN ASEBETETASUNAREN BALIOESPENARI BURUZKO TXOSTENA. 2013. URTEA

Udal zerga eta diru-sarrerak kudeatu eta likidatzeko lanak direla eta, Zerga Kudeaketarako Zerbitzuak udal bulegoetan bertan hartzen ditu hainbat herritar.

Arreta espezializatua ematen zaie zergadunei, eta hasierakoa baino tratamendu tekniko handiagoa eskatzen dutelarik AHLZAtik bideratutakoei ere ematen zaie arreta.

Zerbitzu honen kezka etengabea izan da jendearentzako arreta nola eskaintzen den; hori dela eta, gure azken Zerbitzu Kartan –2013ko maiatzaren 28koa, AENOR erakundearen auditoretza igaro duena– ezinbestekotzat jo genuen gure bezeroen asebetetasuna balioestea eta gainera zerbitzuaren konpromisoen artean sartu genuen puntuazio altu bati –gutxienez 8– eustea.

Beraz, 2013an ere, ekainaren 26tik uztailaren 1era bitartean zehazki, asebetetasunari buruzko inkestak egin zitzaizkien Zerga Kudeaketarako Zerbitzuaren erabiltzaileei.

Zehazki, 2 inkesta egin dira: 37 “publikoari”, hau da, Zerbitzura izapideren bat egitera joandako pertsona fisikoei; 7, beren bezeroentzat hainbat alorretako tramiteak egitera datozen gestoriei, eta beste 2, ondasunen eskualdatzeekin lotutako zerga aitopenak aurkeztera Zergen Kudeaketarako Zerbitzura datozen notaritzei.

Inkestak jasotzeko ordutegia jendaurreko ordutegi bera izan zen, hots, 08:30etik 14:00etara.

Zergadunen askotarikotasuna, eskainitako arreta-motak eta iraupena kontuan hartuta, inkestaren emaitzak adierazgarritzat jotzen dira ondorioak ateratzeko orduan. Egunean Zerbitzura hurbildu ziren 10 pertsonatatik 9k gogobeteta zeudela azaldu zuten. Kontuan izan behar da elkarrizketak luzeak izan ohi direla, herritarrentzat zailak diren gaiei buruzko xehetasunak eman behar baitira; gainera, horren ondorioa zergadunak ordaindu beharreko ordainagiria –batzuetan kopuru handi samarrengatik– izaten da, eta udal araudietan ezarritako epeetan ordaindu beharko duena.



Galdera hauek egin ziren inkestetan:

1.- Pozik al zaude jaso duzun zerbitzuarekin?

0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10

2.- Zure ustean, egokia izan al da itxaron behar izan duzun denbora-tartea?

0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10

3.- Asmatu al dugu zure auzia eraginkortasunez konpontzen?

0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10

4.- Ondo ulertu al zizuten Zerbitzuko funtzionarioek?

0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10

5.- Tratu atsegina eman al dizute?

0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10

6.- Erosoa iruditu al zaizu gure bulegoa?

0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10

7.- Zer gustatu zaizu jaso duzun laguntzaz?

8.- Zer hobetuko zenuke jaso duzun laguntzan?

PUBLIKOARI EGINDAKO ASEBETETASUNARI BURUZKO INKESTEN BALIOESPENA

P Ú B L I C O / P U B L I K O A

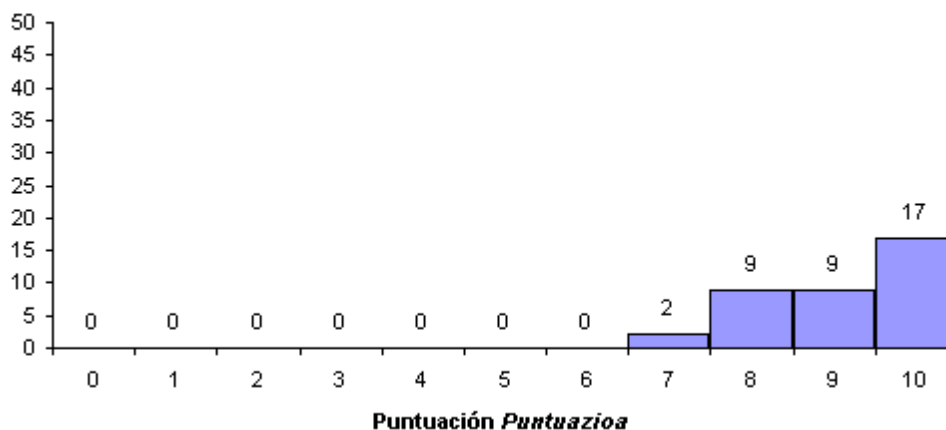
ENCUESTA Nº <i>INKESTA ZK.</i>	Notas/ Notak	Notas/Notak	Notas/Notak
	Satisfacción <i>Asebetetasuna</i>	Eficacia <i>Eraginkortasuna</i>	Amabilidad <i>Adeitasuna</i>
1	7	6	8
2	8	9	10
3	10	10	10
4	8	10	10
5	10	10	10
6	9	9	9
7	10	10	10
8	10	10	10
9	9	10	10
10	10	10	10
11	9	10	10
12	10	10	10
13	10	10	10
14	8	8	8
15	9	9	9
16	10	10	10
17	8	7	9
18	10	10	10
19	10	10	10
20	8	7	9
21	8	9	10
22	10	10	10
23	10	10	9
24	10	10	10
25	8	9	10
26	10	10	10
27	9	10	10
28	10	10	10
29	10	10	10
30	9	9	9
31	9	10	9
32	8	10	10
33	8	8	7
34	10	9	10
35	9	9	9
36	9	9	9
37	7	8	8



Media / Batez bestekoa	9,11	9,32	9,51
Moda	10	10	10
Máx./ Max.	10	10	10
Mín. / Min.	7	6	7
Total valores / Guztira	37	37	37

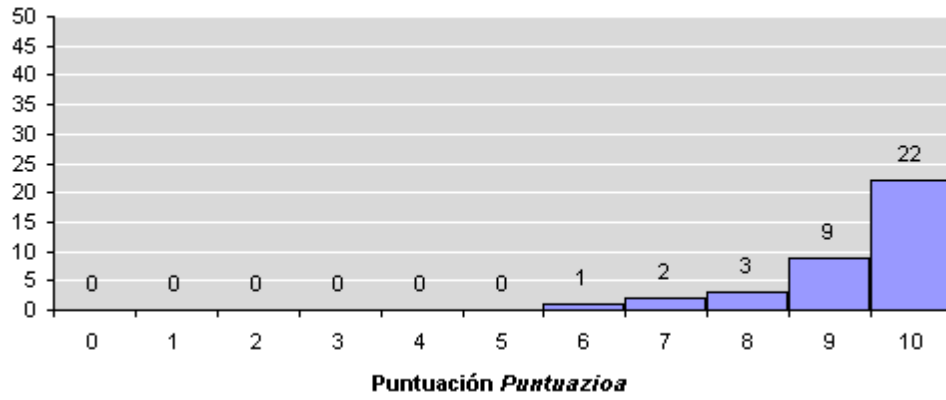
Distribución Banaketa				
Puntuación Puntuazioa	Cantidad Kopurua			
	Satisfacción Asebetetasuna	Eficacia Eraginkortasuna	Amabilidad Adeitasuna	Total Guztira
0	0	0	0	0
1	0	0	0	0
2	0	0	0	0
3	0	0	0	0
4	0	0	0	0
5	0	0	0	0
6	0	1	0	1
7	2	2	1	5
8	9	3	3	15
9	9	9	9	27
10	17	22	24	63
Media Batezbestekoa	9,11	9,32	9,51	9,32
Máximo/Maximoa	10	10	10	10
Mínimo/Minimoa	7	6	7	6
Total valores/ Guztira	37	37	37	111

Satisfacción / Asebetetasuna

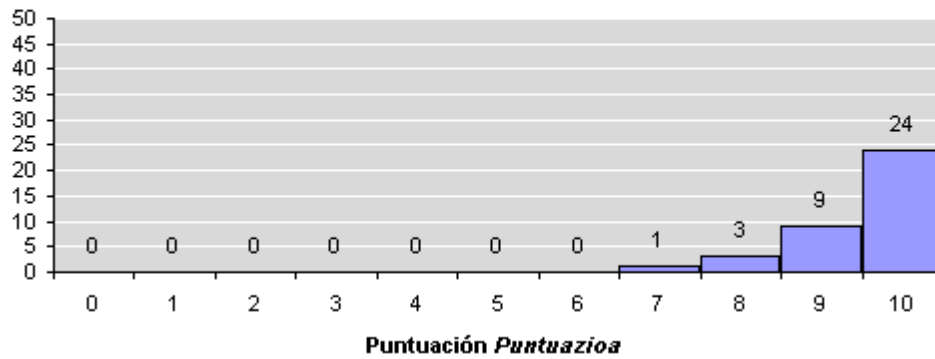




Eficacia / Eraginkortasuna



Amabilidad / Adeitasuna



Lehenengo galderan –emandako laguntzarekin pozik al zeuden– lortutako batez bestekoa (9,11) emaitza ona dela uste dugu, eta jendearentzako arreta antolatzeke jarraitu dugun ildoa egokia dela berresten du.

Hauek izan dira ongien irizitako alderdiak: emandako arreta (9,51), funtzionarioen ulergarritasuna (9,41), eraginkortasuna (9,17) eta itxaronaldiaren iraupena (9,11). Okerren irizitakoa, berriz, bulegoko instalazioak (8,81), baina indize horiek ere oso altuak izaten jarraitzen dute, eta edonola ere hartutako konpromisoaren gaintetik daude.

Hauexek izan dira 7. galderan –“zer gustatu zaizu jaso duzun laguntzaz?”– adierazitako aldeko ezaugarriak: “dena, agiriak betetzen lagundu didate” “zalantzak argitzeko modu argia” “tratua eta adeitasuna”, “galderei ondo erantzuteko jarritako interesa”, “ardura eta ezagutza”, “zuzena eta zehatza”, “azalpenak egokiak izan dira eta tratua bikaina”, “zehaztasuna eta azkartasuna”, “emandako lasaitasuna”, “arduratsua, ondo eta azkar erantzutea”, “azkarra eta eraginkorra”, “eskatutakoa egoki ulertu eta erantzutea”.

Hauexek erantzun dute zergadunek 8. galderan –“zer hobetuko zenuke jaso duzun laguntzan?”–: “jendaurrean dauden pertsonen hartzaille direnen adina kontuan izatea” eta “denbora luzeegia, eta “katarroa harrapatzeke arriskua, korronteak direla eta”. Beste batzuek ez lukete ezer hobetuko, asebeteta daude eta: “ezer ez”, “horrela jarrai dezatela”, “zaila da eskaintzen duten tratua on eta eraginkortasuna hobetzea”.

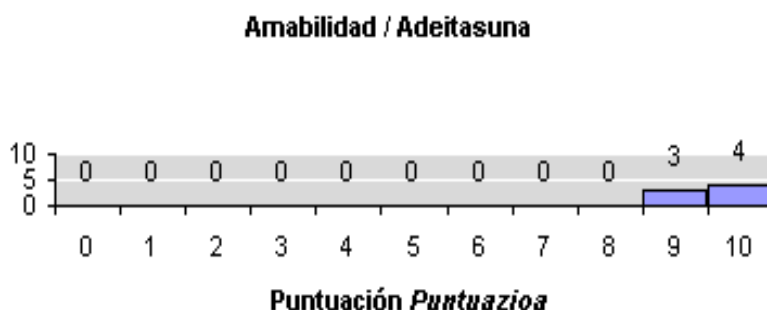
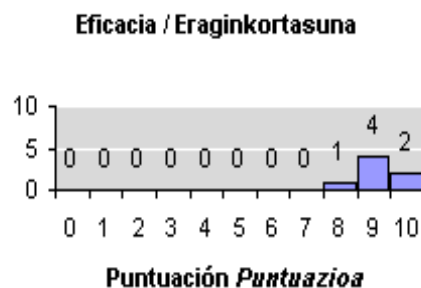
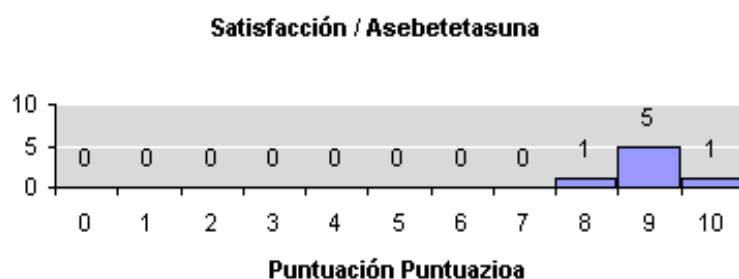


GESTORIEI EGINDAKO ASEBETETASUNARI BURUZKO INKESTEN BALIOESPENA

GESTORIAK

ENCUESTA Nº / INKESTA ZK	NOTAS / NOTAK	NOTAS / NOTAK	NOTAS / NOTAK
	Asebetetasuna	Eraginkortasuna	Adeitasuna
1	9	9	9
2	9	9	10
3	9	9	10
4	10	10	10
5	9	9	9
6	8	8	9
7	9	10	10
Media / Batez bestekoa	9,00	9,14	9,57
Moda	9	9	10
Máx. / Max.	10	10	10
Mín./ Min	8	8	9
Total valores / Guztira	7	7	7

Puntuación <i>Puntuazioa</i>	Distribución <i>Banaketa</i>			
	Cantidad <i>Kopurua</i>			
	Satisfacción <i>Asebetetasuna</i>	Eficacia <i>Eraginkortasuna</i>	Amabilidad <i>Adeitasuna</i>	Total <i>Guztira</i>
0	0	0	0	0
1	0	0	0	0
2	0	0	0	0
3	0	0	0	0
4	0	0	0	0
5	0	0	0	0
6	0	0	0	0
7	0	0	0	0
8	1	1	0	2
9	5	4	3	12
10	1	2	4	7
Media <i>Batezbestekoa</i>	9,00	9,14	9,57	9,24
Máximo/ <i>Maximoa</i>	10	10	10	10
Mínimo/ <i>Minimoa</i>	8	8	9	8
Total valores/ <i>Guztira</i>	7	7	7	21



Lehenengo galderan –emandako laguntzarekin pozik al zeuden– lortutako batez bestekoa (9,00) emaitza ona dela uste dugu, eta jendearentzako arreta antolatzeko jarraitu dugun ildoa egokia dela berresten du.

Hauek izan dira ongien iritzitako alderdiak: emandako arreta (9,57), eraginkortasuna (9,14) eta funtzionarioen ulergarritasuna (8,86). Okerren iritzitakoak, berriz, itxaronaldiaren iraupena (8,00) eta bulegoko instalazioak (6,67), baina indize horiek ere nahiko altuak dira.

Hauexek izan dira 7. galderan –“zer gustatu zaizu jaso duzun laguntzaz?”– gestoriek adierazitako aldeko ezaugarriak: “arazoa konpontzeko izan duten azkartasuna eta adeitasuna”, “laguntzeko egiten duten ahalegina”, “arazoak konpontzeko azkartasuna, jasotako tratua kalitatea, jasotako informazioa, konpromisoa, galdera guztiei erantzuna ematea (Zerga Kudeaketaren Zerbitzuko funtzionario bat aipatu du bereziki)”, “eraginkortasuna eta azkartasuna” eta “telefonoz emandako tratua eta konponbide azkarra”.

Hauexek erantzun dute 8. galderan –“zer hobetuko zenuke jaso duzun laguntzan?”–: “perfektua da ia guztia” eta “ezer ez”.



NOTARIOTZEI EGINDAKO ASEBETETASUNARI BURUZKO INKESTEN BALIOESPENA

Asebetetasun orokorrari buruz lortutako batez besteko puntuazioa (9,50) emaitza ona dela uste dugu, eta jendearentzako arreta antolatzeko jarraitu dugun ildoa egokia dela berresten du.

Hauk izan dira ongien irizitako alderdiak: emandako arreta, ulergarritasuna, funtzionarioen eraginkortasuna auzia ebazteko eta itxaronaldiaren iraupena (guztiak 10,00). Okerren irizitakoak, berriz, bulegoko instalazioak dira (8,00) –horretan bat datoz publikoaren eta gestorien irizitiarekin, gainerako balioen azpitik baitago puntuazioa–.

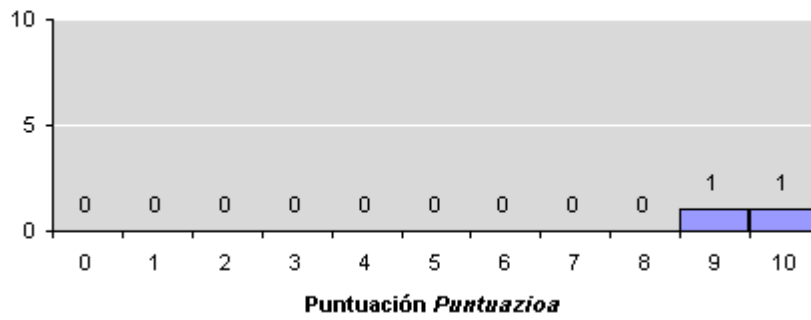
NOTARÍAS / NOTARIOTZAK

ENCUESTA Nº <i>INKESTA ZK.</i>	Notas/ Notak	Notas/Notak	Notas/Notak
	Satisfacción <i>Asebetetasuna</i>	Eficacia <i>Eraginkortasuna</i>	Amabilidad <i>Adeitasuna</i>
1	10	10	10
2	9	10	10
Media / <i>Batez bestekoa</i>	9,50	10,00	10,00
Moda	9 - 10	10	10
Máx. / Max.	10	10	10
Mín. / Min	9	10	10
Total valores / <i>Guztira</i>	2	2	2

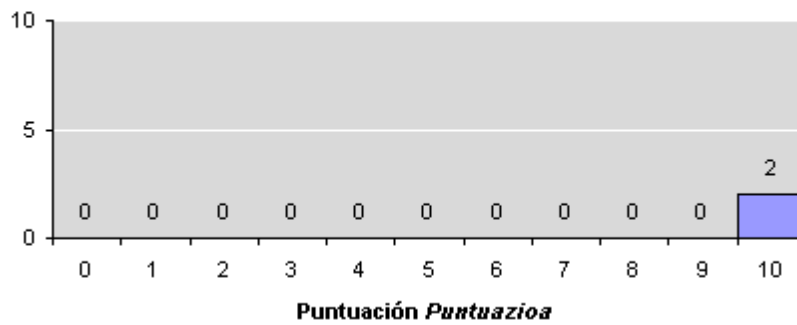
Distribución <i>Banaketa</i>				
Puntuación <i>Puntuazioa</i>	Cantidad <i>Kopurua</i>			
	Satisfacción <i>Asebetetasuna</i>	Eficacia <i>Eraginkortasuna</i>	Amabilidad <i>Adeitasuna</i>	Total <i>Guztira</i>
0	0	0	0	0
1	0	0	0	0
2	0	0	0	0
3	0	0	0	0
4	0	0	0	0
5	0	0	0	0
6	0	0	0	0
7	0	0	0	0
8	0	0	0	0
9	1	0	0	1
10	1	2	2	5
Media <i>Batezbestekoa</i>	9,50	10,00	10,00	9,83
Máximo/ <i>Maximoa</i>	10	10	10	10
Mínimo/ <i>Minimoa</i>	9	10	10	9
Total valores/ <i>Guztira</i>	2	2	2	6



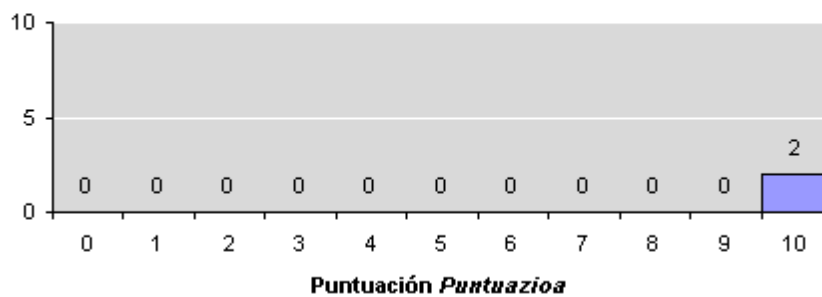
Satisfacción / Asebetetasuna



Eficacia / Eraginkortasuna



Amabilidad / Adeitasuna



Hauexek izan dira 7. galderan –“zer gustatu zaizu jaso duzun laguntzaz?”– notariotzek adierazitako aldeko ezaugarriak: “egunero etortzen garen notariotzako langileekiko adeitasuna, eraginkortasuna eta azkartasuna” eta “guztia”.


Azkenik, 8. galderan –“zer hobetuko zenuke jaso duzun laguntzan?”– hauxe erantzun dute: “ezer ez, perfektua da” eta “oso pozik nago jasotako tratu eta zerbitzuagatik”.



**PUBLIKOARI, GESTORIEI ETA NOTARIOTZEI EGINDAKO ASEBETETASUNARI
BURUZKO INKESTEN BALIOESPENA-LABURPENA**

R E S U M E N / L A B U R P E N A

	ENCUESTA Nº <i>INKESTA ZK.</i>	Notas/ Notak	Notas/Notak	Notas/Notak
		Satisfacción <i>Asebetetasuna</i>	Eficacia <i>Eraginkortasuna</i>	Amabilidad <i>Adeitasuna</i>
PÚBLICO / PUBLIKOA	1	7	6	8
	2	8	9	10
	3	10	10	10
	4	8	10	10
	5	10	10	10
	6	9	9	9
	7	10	10	10
	8	10	10	10
	9	9	10	10
	10	10	10	10
	11	9	10	10
	12	10	10	10
	13	10	10	10
	14	8	8	8
	15	9	9	9
	16	10	10	10
	17	8	7	9
	18	10	10	10
	19	10	10	10
	20	8	7	9
	21	8	9	10
	22	10	10	10
	23	10	10	9
	24	10	10	10
	25	8	9	10
	26	10	10	10
	27	9	10	10
	28	10	10	10
	29	10	10	10
	30	9	9	9
	31	9	10	9
	32	8	10	10
	33	8	8	7
	34	10	9	10
	35	9	9	9
	36	9	9	9
	37	7	8	8
GESTORIA	38	9	9	9
	39	9	9	10
	40	9	9	10
	41	10	10	10
	42	9	9	9

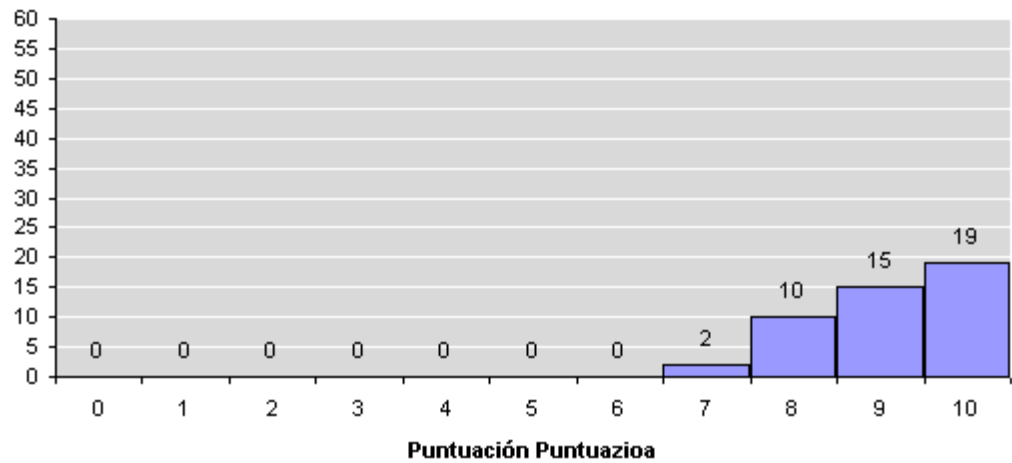
 NOTARIA	43	8	8	9
	44	9	10	10
	45	10	10	10
	46	9	10	10

Media / Batez bestekoa	9,11	9,33	9,54
Moda	10	10	10
Máx. / Max.	10	10	10
Mín. / Min.	7	6	7
Total valores / Guztira	46	46	46

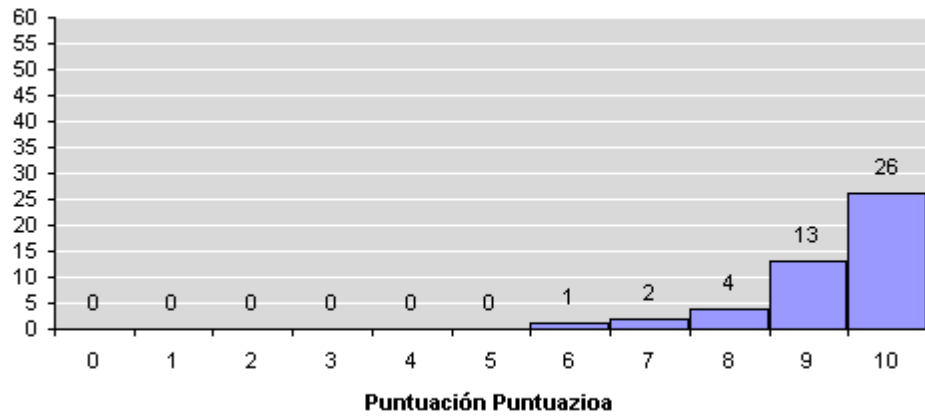
Distribución Banaketa				
Puntuación Puntuazioa	Cantidad Kopurua			
	Satisfacción Asebetetasuna	Eficacia Eraginkortasuna	Amabilidad Adeitasuna	Total Guztira
0	0	0	0	0
1	0	0	0	0
2	0	0	0	0
3	0	0	0	0
4	0	0	0	0
5	0	0	0	0
6	0	1	0	1
7	2	2	1	5
8	10	4	3	17
9	15	13	12	40
10	19	26	30	75
Media Batezbestekoa	9,11	9,33	9,54	9,33
Máximo/Maximoa	10	10	10	10
Mínimo/Minimoa	7	6	7	6
Total valores/ Guztira	46	46	46	138



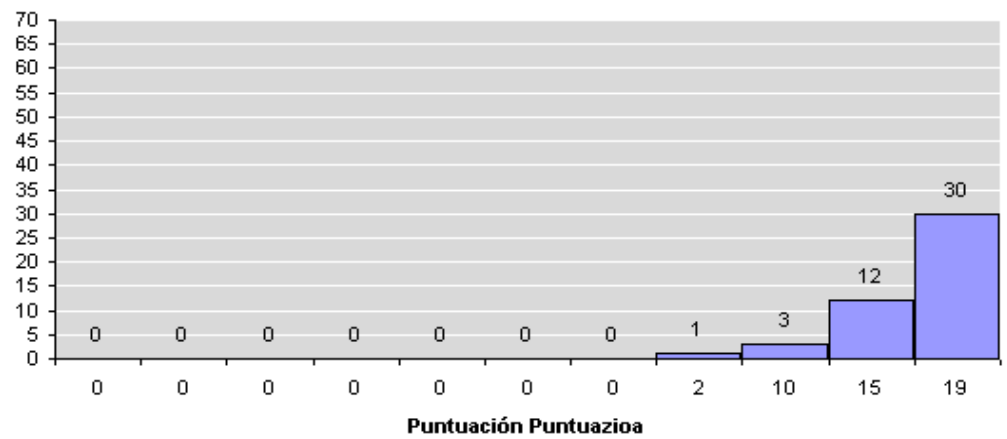
Satisfacción / Asebetetasuna



Eficacia / Eraginkortasuna



Amabilidad / Adeitasuna





Erantzunak taldeen arabera aztertuz gero konturatuko gara notariotzek jasotako zerbitzuekiko asebetetasun maila handiagoa adierazten dutela beste bi taldeek (publikoa eta gestoriak) baino. Baliteke lehenengoek zerbitzuaren kalitate-mailaz hobetu ohartu ahal izatea, harreman handiagoa baitute eta materia teknikoki hobeto ezagutzen dutelarik komunikazioa hurbilagoa baita; gainera, haiek bitartekariak dira beren bezeroekiko gestioan, eta ez ordainagiriaren azken hartzaileak, zergadunak diren bezala.

ONDORIOAK

Inkestaren emaitzek gure alderdi onetan bide berari eustera behartzen gaituzte, eta puntuazio txikiena izan dutenei buruz hausnartzera, eta beraz, prestazioak hobetzeko bidean aurrera egitera.

Vitoria-Gasteizen, 2013ko uztailaren 31n.

Moisés Guridi Ormaetxea

ZERGA KUDEAKETARAKO ZERBITZUBURUA