

Zuzeneanen 2026eko zerbitzu-kartaren konpromisoak¹

1. Herritarrentzako informazio- eta arreta-zerbitzua

Zerbitzua: *Eusko Jaurlaritzako sailek eskainitako izapide eta zerbitzuei buruzko informazio orokorra ematea interesdunei, bai eta, identifikatu ondoren, izapide partikularren egoerari buruzkoa ere ematea; baita, tratamendu espezializatua behar duten eskaerak edo kontsultak dagokion sailera bideratzea.*

Konpromisoa: Kontsultei erantzun zehatz eta ulergarriak ematen zaizkiela bermatzea, emandako informazioaren kalitateari lehentasuna emanez.

Adierazleak:

- Aurrez aurreko eta telefono bidezko kanalean jendeari arreta emateko ordutegi zabalari buruz erabiltzaileek egiten duten batez besteko balorazioa.
✓ Helburua: 8,7 / Eraitza: 8,8 (2025) Helburua (2026): 8,7
- Arreta presentziala jaso aurretik itxarote-denbora "oso labur" edo "labur" ². gisa baloratzen duten pertsonen ehunekoa.
✓ Helburua (hitzorduarekin): %88 / Eraitza:%99.5 (2025) Helburua: %90
✓ Helburua (hitzordurik gabe): %60 / Eraitza: %49,8 (2025) Helburua: %60
- Kudeaketa ebazteko emandako informazioaren batez besteko balorazioa aurrez aurreko eta telefono bidezko kanalean.
✓ Helburua: 7 / Eraitza: 8,35 (2025) Helburua (2026): 7
- Gehienez ere bi laneguneko epean Zuzeneanek erantzun dituen mezu elektronikoen ehunekoa, jasotako mezuen aldean³.
✓ Helburua: %91,76 / Eraitza: 92,07% (2025) Helburua (2026): 91,76%
- Telegramen bidez egindako kontsultari erantzuteko batez beste itxaron beharreko denbora: bi ordu baino gutxiago.
✓ Helburua: %87 / Eraitza: 85,9% (2025) Helburua (2026): 87%

¹ 2025eko espektatiba eta gogobetetzeari buruzko inkestatik ateratako datuak.

0tik 10era bitarteko eskala batean neurtuta, non 0 batere egokiak ez den eta 10 erabat egokiak.

² 5 itemeko eskalan neurtua (Oso laburra | Laburra | Erdibidekoa | Luzea | Oso luzea).

³ Benetako datua, postontzi elektronikoko orokorrari erantzuteko erabilitako aplikaziotik ateratakoa.

Zerbitzua: *Herritarrei orientabideak eta aholkuak ematea izapideak betetzeko, behar den dokumentazioari buruzko informazioa ematea, zerbitzu eta prestazioekin lotutako inprimakiak eta informazio-dokumentazioa ematea, eta, hala badagokio, tasak eta prezio publikoak kobratzea.*

Konpromisoa: Orientazio argia eta ulergarria ematea, erabiltzaileak behar duen informazio guztia duela ziurtatuz.

Adierazleak:

- Zuzenean zerbitzuko langileekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa, aurrez aurreko kanalean kontsulta ulertzeko eta konpontzeko adeitasunari, prestakuntzari eta erraztasunari dagokienez.

✓ Helburua: 8,8 / Eraitza: 9,1 (2025)

Helburua (2026): 8,8

2. Hitzordua kudeatzeko zerbitzua

Zerbitzua: Zuzenean zerbitzuko aurrez aurreko arreta-bulegoetan izapide eta kudeaketa jakin batzuk egiteko aurretiko hitzorduak kudeatzea eta erraztea.

Konpromisoa: Eraginkortasuna hitzorduak ituntzean: Aurretiko hitzorduak eraginkortasunez eta behar bezala kudeatzeko eta hitzartzeko konpromisoa hartzen dugu, izapide eta kudeaketa espezifikoak egiteko.

Adierazleak:

- Aurrez aurreko arretarako bulegoetan aurrez aurreko hitzorduak kudeatzeko ezarritako sistemarekiko gogobetetze-mailaren batez besteko balorazioa.

✓ Helburua: 8,6 / Eraitza: 8,8 (2025)

Helburua (2026): 8,6

- Aldez aurretiko hitzorduetan, batez besteko itxaronaldia 10 minututako baino gehiago ez izatea.

✓ Helburua: %83 / Eraitza: 96,3% (2025)

Helburua (2026): 83%

3. Espedienteak erregistratzeko eta izapidetzeko zerbitzua

Zerbitzua: *Espedienteak aurrez aurre izapidetzeari buruzko administrazio-kudeaketak erraztea.*

Konpromisoa: Espedienteen Izapidetzearen Eraginkortasuna: Konpromisoa hartzen dugu espedienteak aurrez aurre izapidetzearekin lotutako administrazio-kudeaketak errazteko, zerbitzu arina, eraginkorra eta erabiltzaileari bideratua eskainiz.

Adierazleak:

- Herritarren baimenarekin, funtzionario gaitu baten bidez egindako izapidetze elektronikoko prozesuarekiko gogobetetzearen batez besteko balorazioa.

✓ Helburua: 8,7 / Eraitza: 8,6 (2025)

Helburua (2026): 8,7

Zerbitzua: *Espedienteak Erregistro Elektronikoko Orokorren bidez izapidetzeko administrazio-kudeaketak erraztea.*

Konpromisoa: Efizientzia espediente elektronikoen izapidetzean: Konpromisoa hartzen dugu espedienteak Erregistro Elektronikoko Orokorren bidez izapidetzearekin lotutako administrazio-kudeaketak errazteko, erabiltzaileentzako prozesu eraginkor eta gardena bermatuz.

Adierazleak:

- Eusko Jaurlaritzaren webgunean izapidetze elektronikoen prozesuarekiko gogobetetzearen batez besteko balorazioa.

✓ Helburua: 7,5 / Eraitza: 8,8 (2025)

Helburua (2026): 7,5

4. Herriarren partaidetzarako zerbitzua

Zerbitzua: *Administrazioarekin harremanetan jartzeko bideak ezartzea, herriarren parte-hartzea sustatzeko eta emandako arreta hobetzeko.*

Konpromisoa: Herriarren parte-hartzearen etengabeko hobekuntza:
Administrazioarekin harremanetan jartzeko bide eraginkorrak ezartzeko
konpromisoa hartzen dugu, herriarren parte-hartzea sustatzeko eta Zuzenean
zerbitzuak emandako arretaren kalitatea hobetzeko.

Adierazleak:

- Zuzeneanek emandako zerbitzuen inguruan jasotako kexei, iradokizunei eta esker onei emandako erantzunen ehunekoa, dagokion zuzenketa- edo konpentsazio-ekintza eskainiz.

✓ Helburua: %100 / Eraitza: 100% (2025) Helburua (2026): 100%

- Zuzeneanek gehienez 10 egun balioduneko epean emandako zerbitzuei buruz erantzundako kexa, iradokizun eta eskerren ehunekoa.

✓ Helburua: %100 / Eraitza: 100% (2025) Helburua (2026): 100%